السلسلة التطويرية

١١

الأتكيت



الأتكيت

المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية

النجف الأشرف

اسم الكتاب	الأتكيت
الناشر	**المعهد التطويري** لتنمية الموارد البشرية
الطبعة	الأولى
تاريخ الطبع	١٤٣٢ – ٢٠١١ م
الكمية	٢٠٠٠





المعهد التطويري

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَرۡفَعُوٓاْ أَصۡوَٰتَكُمۡ فَوۡقَ صَوۡتِ ٱلنَّبِيِّ وَلَا تَجۡهَرُواْ لَهُۥ بِٱلۡقَوۡلِ كَجَهۡرِ بَعۡضِكُمۡ لِبَعۡضٍ أَن تَحۡبَطَ أَعۡمَٰلُكُمۡ وَأَنتُمۡ لَا تَشۡعُرُونَ ﴿٢﴾ الحجرات

تقـديم

كان من جراء تطور العلاقات وتطور وسائل المواصلات أن أصبح الأتكيت أو ما يسمى بالبروتوكول من الوسائل المهمة التي يمكن من خلالها إعطاء انطباع حسن وجيد عن الشخصية التي تقوم بها ومن هذا المنطلق فقد اتجهت الدول المتطورة إلى تطوير وتنمية قدرات مسؤوليها لتسهم في إنجاح الأعمال المناطة بهم ، وبسبب تطور القواعد المنظمة للعلاقات الدبلوماسية فقد جعلت من الأتكيت أو البروتوكول موضوعا قائماً بنفسه وبدأ يستقل بقواعده ليصبح نظاماً أو مجموعة أنظمة مستقلة عن غيرها من الأعراف فلم يعد الأتكيت وسيلة أو آلية يتبعها الفرد نفسه بل انه تعدى هذه المهمة ليشمل الأعمال الاقتصادية والعلمية والسياسية بين الدول وأصبح ضرورياً في تنظيم القواعد والأسس حتى انه أصبح سلوكاً إنسانياً لتنظيم العلاقات والتواصل وحسن المعاشرة بين أفراد المجتمع أولاً وبين الفرد والمجتمعات الأخرى ثانياً وقد نشأت تلك القواعد عن طريق التطبيق العملي وكانت الأعراف الدولية بين الشعوب من المصادر المهمة في هذه القواعد وقد آثرنا ان نقوم بطباعة هذه الكتيب من اجل توضيح الجانب العلمي في تطبيق هذه القواعد ونأمل أن يكون هذا الكتاب نواة لدراسات مستقبلية توضح أهمية قواعد الأتكيت أو البروتوكول وصولاً إلى مجتمع متحضر قائم على الأخلاق والقيم الإنسانية لتنظيم سلوك الكثير من الأفراد خصوصاً منهم بموقع المسؤولية ولهذه الأهمية فقد أولى المعهد التطويري لتنمية الموارد البشرية هذا الموضوع مزيداً من الاهتمام وخصوصاً أن

أغلب المشتركين في الدورات المقامة في المعهد هم ممن يتعرضون في حياتهم العملية له لذلك أقيمت العديد من الدورات في المعهد حول فن التعامل والأتكيت مما تطلب إعداد منهج أو كتيب يتناول هذه الموضوع المهم وليكون من الموضوعات العلمية التي تدرس في المعهد .

قسم الشؤون العلمية

١٦ جمادى الأولى ١٤٣٢

٢٠/ ٤/ ٢٠١١ م

مفهوم البروتوكول

هـو مجموعـة قواعـد السـلوك الرسـمية وغـير الرسـمية التـي تسـتخدمها الـدول وممثليهـا في العلاقـات مـع نظـرائهم. والبروتوكـول الـدبلوماسي يعنـي: مجمـوع القـوانين والعـادات والتقاليـد المرعيـة مـن قبـل الحكومـات ووزارات الخارجيـة والبعثـات الدبلوماسـية والشخصـيات الرسـمية في المجتمـع الـدولي. أمـا المعنـى القـانوني للبروتوكـول فهـو: مجموعـة القواعـد والأعـراف المرعيـة في العلاقـات الدوليـة والدبلوماسـية لتنظـيم المناسـبات الرسـمية كالاسـتقبالات والاجتماعـات والحفـلات والمـآدب. والبروتوكـول بمعنـاه الواسـع يعنـي: الدبلوماسـية بمعناهـا الضـيق، أي :اللباقـة والمهـارة اللتـين يتخـل بهـما الإنسـان في علاقاته الاجتماعية. كما يعتبره البعض مرادفا للمراسم والتشريفات.

ويفهـم مصـطلح البروتوكـول عـلى انـه مجموعـة القواعـد السـلوكية المـتحضرة. أو نظـام يتفـق عليـه في السـلوك، أو التنفيـذ. ويعـرف بأنـه ملحـق المعاهدة أو أداتها التنفيذية.

ويعـرف البروتوكـول بأبسـط معانيـه بأنـه مجموعـة مـن القـوانين والعـادات والتقاليـد والسـلوكيات المتفـق عليهـا في المجتمعـات. ويهـدف بالدرجـة الأولى إلى تعزيـز قـيم السـلوك المـتحضر، عـلى اعتبـار انـه مجموعـة مـن العـادات والتقاليـد التـي تعـارف عليهـا مجتمـع بعينـه، ويلتـزم بهـا بغيـة تقـديم صـورة

ايجابيـة. والواقـع ان البروتوكـول هـو مجموعـة مـن السـلوكيات الراسـخة والمسـتقرة في حيـاة النـاس، في أعمالهـم ونشـاطاتهم اليوميـة، وفي معظـم الأحيان، وفي جميع المواقف.

والنتيجـة الحتميـة للالتـزام بقواعـد البروتوكـول هـي تقـديم صـورة ايجابيـة عـن صـاحبها، واحـترام وتقـدير الآخـرين، إنـزالهم منـازلهم، واحـترام مكـانتهم سواء على مستوى الحياة العامة، أو أثناء العمل.

وتعـد قواعـد السـلوك المـتحضر أمـر أسـاسي ومهـم في حيـاة النـاس في مختلـف المواضـيع، لأنهـا ترمـي إلى نشر الرقـي في المجتمـع، وتعزيـز مشـاعر الـود والألفـة بـين أعضـائه، ومـن ناحيـة أخـرى تعمـل عـلى حمايـة منظومـة العلاقـات الخاصة بالمؤسسة.

ويعنـي البروتوكـول في المصـطلح الـدارج، بالتقليـد أو القاعـدة، كـما تعنـي كلمـة أتكيـت الـذوق ومراعـاة شـعور الآخـر. وقـد نشـأ المصـطلح بشـكل عـام، في إطـار عمليـة وضـع قواعـد السـلوك الضروري عنـد المجتمعـات المـتحضرة، أو عنـد الطبقـة الراقيـة في هـذه المجتمعـات. ثـم تطـور اسـتخدام المصـطلح ليشـير إلى مجموعـة القواعـد، التـي تضـبط سـلوك مجموعـات مـن العـاملين الـذين يكـون للمجاملـة والـذوق المتبـادل دور مهـم في عملهـم. وهكـذا ووفـق هـذا المعنـى أصـبحت قواعـد البروتوكـول مألوفـة ومتطـورة في العلاقـات بـين الملـوك والرؤسـاء، وبـين مبعـوثيهم الدبلوماسـيين والخاصـين وفي المـنظمات

والمؤتمرات الدولية. ومن ثم أصبحت قواعد البروتوكول واحدة من أهم أدوات دبلوماسية العلاقات العامة، التي تعتمد عليها في تعزيز وتطوير وتنمية علاقات المؤسسة بكافة الأطراف المرتبطة بها.

وفي هذا الإطار يتأكد بأنه كلما اتسع نطاق معاملات وعلاقات المؤسسة، كلما أصبحت قواعد السلوك القائمة على المجاملة والذوق أكثر استخداماً.

البروتوكول في المفهوم القانوني

يطلق البروتوكول في المفهوم القانوني، على ملحقات المعاهدة ، أو الاتفاق التنفيذي للمعاهدة، أو يكون البروتوكول هو المعاهدة نفسها. كما قد يطلق على المذكرات أو المحاضر المتفق عليها، التي يرجع إليها أطراف المعاهدة، عند الاختلاف في التفسير. ويطلق على ملحقات المعاهدة "بروتوكولا"، عندما تنظم أموراً مكملة للمعاهدة، مثل البروتوكولات الملحقة بالعهدين الدوليين، للحقوق السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية لعام ١٩٦٦ . فقد الحق بكل عهد بروتوكول خاص بالتسوية السلمية للمنازعات، كما الحق بروتوكول اختياري باتفاقية فيينا للعلاقات الدبلوماسية لعام ١٩٦١، بشأن ما ينشأ من منازعات حول تفسير هذه الاتفاقية وتطبيقها. والبروتوكول ، كما في هذه الحالة، مستقل وليس مكملا للاتفاقية. وقد يتم تدارك بعض النقص في المعاهدة في بروتوكول يبرم بعد

تــاريخ إبرامهــا الأول بســنوات، ومثــال ذلــك بروتوكــول ١٩٦٧ المكمــل لاتفاقيـة جنيـف الخاصـة بـاللاجئين، المبرمـة عـام ١٩٥١، والملحقـان الـدوليان المبرمــان عــام ١٩٧٧، والمكمــلان لاتفاقيــات جنيــف الأربــع لعــام ١٩٤٩، ويمثــل هــذان الملحقــان أو البروتوكــولان الأول والثــاني تطــوراً وإكــمالاً للاتفاقيات الأربع.

وقـد كانـت كلمـة بروتوكـول إحـدى الكلـمات المرادفـة لكلمـة (معاهـدة)، مـع فـارق واحـد وهـو ان البروتوكـول اقـل مرتبـة أو ملحـق فقـط أو منفـذ للمعاهـدة، في الوقـت الـذي كـان فيـه العـرف يجـري عـلى التمييـز بـين المعاهـدة **TREATY** والاتفاقيـــة **CONVENTIO**، والاتفـــاق **ACCORD** والميثـــاق **CHARTER**، والعهـــــد **COVENTANT** والبروتوكـــــول، والوفـــــاق **ENTENTE**.

الجزء الأول

قواعد أدب السلوك (الأتيكيت) ومجالات تطبيقها

تمثل منظومة العلاقات المؤسسة بمختلف جماهيرها جزءا مهما ومعتبرا من مهمة العلاقات العامة لدرجة ان محترفي العلاقات العامة يمضون جل وقتهم في الأنشطة الاتصالية الهادفة إلى تكوين وتعزيز علاقات المؤسسة بجماهيرها، وأثناء ذلك فان المحترفون يتقنون أنشطتهم الاتصالية باعتبارهم دبلوماسيون من الدرجة الأولى، ويلتزمون بفنون الأتيكيت والبروتوكولات المتعارف عليها، ومراسم في تنفيذ الأنشطة والفعاليات المختلفة، بما تحمله من معاني دلالات سامية ومحترمة ومعتبرة لدى الآخرين، بكونها سلوكيات تهدف إلى مراعاة واحترام وتقدير الآخرين، وإنكار الذات وتعبر عن نبل وشهامة وأخلاق الملتزم بها.

فالصفات التي يتمتع بها محترفو العلاقات العامة، هي نفسها الصفات والقيم الأخلاقية الأساسية لممارسة فنون الأتيكيت، وما تتضمنه من مجالات في اللياقة والنبل والشهامة، والأخلاق الحميدة، والتي تدل في مجملها على فروسية الملتزم بها وذوق رفيع يتمتع به.

فالناس يحبون أن يعاملوا بطريقة محببة، وتحب أن تحظى بالاحترام والتقدير اللائقين من طرف الآخرين، وكذلك يحترمون صفاتهم ومكانتهم

ومنازلهم، ولا يقبلون التنازل عنها في بعض الأحيان. والتزام العلاقات العامة بأصول الأتيكيت والبروتوكولات المتعارف عليها يساعد بدرجة كبيرة على إنزال الناس منازلهم، وتقديرهم واحترامهم، والقاعدة الذهبية في هذا الأمر هي : الطريقة التي تحب ان تعامل بها، واعمل على ان تعامل الآخرين بهذه الطريقة، أي الطريقة التي تحبها أنت.

ولان الأشخاص عادة يحبون ان يعاملوا باحترام وتقدير، فالعلاقات العامة توفر لهم ذلك، فان مسألة كسبهم، والحصول على رضاهم ومحبتهم، تصبح مسألة غاية في السهولة وهذا الأسلوب يعد واحد من أهم الأسباب المستخدمة في الإقناع، ويسمى بالمقدمات الاقناعية، وبذا تصبح عملية الإقناع أكثر سهولة، وفرص التواصل تحقق نتائج أكيدة.

ان الالتزام بأدب السلوك والمعاشرة، والتصرف بلباقة عند التعامل له بالغ الأثر على الأشخاص الذين يتم التواصل معهم، وبذا تسهل عملية كسب ثقة واحترام وتقدير هؤلاء الأشخاص ليس للشخص فحسب، بل يمتد هذا الأثر ليطال للمؤسسة، والعاملين فيها أيضا، والأمر بالطبع سينعكس إيجابا على السمعة.

ان الالتزام بأصول الأتيكيت ليس مسألة معقدة، أو علم يستعصى فهمه أو يصعب تطبيقه، فهي مجرد سلوكيات اجتماعية يعرفها الجميع، والبعض يمارسها يوميا دون إن يدرك إنه يتصرف بطريقة تتناسب مع أصول

الأتيكيت، ويلتزم بقواعد البروتوكول المتفق عليها على المستوى الاجتماعي. أما على صعيد الممارسات المهنية في مجال العلاقات العامة، ومجال العلاقات الدبلوماسية، فانه لا مجال للتجربة والخطأ في ممارسة أصول الأتيكيت، والالتزام بقواعد البروتوكول، لان الخطأ فيها قد يكلف المؤسسة كثيراً وقد يتسبب في توتر العلاقات، نتيجة شعور الأطراف بعدم الاحترام أو التقدير، لذلك ينبغي لمحترف العلاقات العامة أن يعرف كل كبيرة وصغيرة، وكذلك صغائر الأمور المتعلقة بأصول الأتيكيت وقواعد البروتوكول.

لا تقتصر أصول الأتيكيت، وقواعد البروتوكول، ليس في مجال العمل الدبلوماسي الدولي فقط إنما على صعيد العلاقات الدبلوماسية سواء لمؤسسة صغيرة أو كبيرة، أو حتى على مستوى علاقات الأفراد ببعضهم، ضمن منظومة العلاقات العامة الإنسانية التي يكونها الفرد طوال حياته، وحتى العلاقات التي تحكم أفراد الأسرة الواحدة، فيمارسها الفرد مع أهله داخل المنزل، ومع جيرانه وأقرباءه وأصدقائه وزملاءه في المدرسة أو الجامعة أو العمل، وكذلك تحكم علاقته الرسمية مهما كان طابعها. فقد ضمت الثقافة الإسلامية موروثا عظيما من قواعد المجاملات واللياقة وأدب السلوك، وكذلك الأمر في عادات وأنماط وتقاليد شعوب أخرى كثيرة.

ويعـــرف الأتيكيـــت أو (أدب الســـلوك الاجتماعـــي) بأنـــه أدب التعامـــل والسـلوك، والمعـاشرة، والـتصرف بلباقـة، وفـن الخصـال الحميـدة أو المجاملـة، التي تعد فن الإرضاء كي تعطي فكرة حسنة عن صاحبها.

وتمثـل آداب المجاملـة وفـن الأتيكيـت قواعـد غنيـة وثريـة لا تـترك مجـالا و إلا تطرقـت إليـه، فهـي قواعـد تحكـم جميـع تعـاملات الشـخص، وسـلوكه، وترتقـي بحياتـه للأفضـل، وتنقلـه لمسـتوى عـال مـن الرقـي والـتحضر، وتقـدم صورة إيجابية عنه لدى الآخرين.

تهـتم الجزئيـة التاليـة باسـتعراض أهـم قواعـد الأتيكيـت، التـي مازالـت في طـور السـلوكيات غـير المقننـة، ولكنهـا ضـمن السـلوكيات المتعـارف عليهـا اجتماعيـاً، وتنسـجم مـع حاجـة المؤسسـات عـلى اختلافهـا في تكـوين وبنـاء منظومة علاقات مميزة، تساهم بشكل فاعل في بناء السمعة، مثل:

١. أتيكيت المجاملات
٢. أتيكيت المراسلات
٣. أتيكيت حق الأسبقية
٤. أتيكيت المناسبات الخاصة
٥. أتيكيت التحية، والمصافحة، والتقديم والتعارف.
٦. أتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة

أتيكيت المجاملات

باعتبار المؤسسات – على اختلافها – عضواً أساسياً في المجتمع الذي تنشط فيه، فإنها كأي عضو صالح في المجتمع تهتم بمجاملة جميع جماهيرها – بدون استثناء، ومهما تنوعت – ولا تقتصر في مجاملاتها على فئة أو قطاع أو مركز بعينه، دون الآخر، إنما هو نشاط أساسي تلتزم به العلاقات العامة مع الجميع، وفي جميع المناسبات. وتأخذ المجاملات صوراً وأشكالاً متعددة، منها :

١. التهاني والتبريكات
٢. الزيارات
٣. التعازي
٤. تبادل وتقديم الهدايا والتذكارات
٥. الاعتذارات
٦. تقديم المساعدة

(١) التهاني والتبريكات :

عادة ما يتبادل الناس التهاني والتبريكات فيما بينهم في الأعياد الوطنية، والدينية، وفي المناسبات المهمة كالخطوبة والزواج، والحصول على عمل جديد، أو للنجاة من حادث أو من مصيبة...، وهناك عدد كبير جدا من المناسبات التي تحتاج للتهنئة، تحرص العلاقات على حصرها، ومتابعة

شئون كل الجماهير ومعرفة أحوالهم، ومناسباتهم.

ويجب على إدارات العلاقات العامة في المؤسسات على اختلافها أن تحتفظ بقوائم للأعياد والمناسبات الدينية للمجتمع الذي تعمل فيه، وقوائم خاصة بالمناسبات السعيدة، والمناسبات الوطنية، والدولية، وذلك لضمان التواصل مع مختلف جماهيرها بتقديم التهاني والتبريكات. ليس هذا فحسب، بل ينبغي الاحتفاظ بقوائم مماثلة لأعياد ومناسبات الدول والمجتمعات التي تتواصل معها المؤسسة، من أجل مجاملتها وتقديم التهاني التي لها في مناسباتها، لان ذلك من شانه أن يزيد من فعالية علاقة المؤسسة بتلك الممثليات.

ولا تقتصر المجاملة بتقديم التهنئة على الأعياد والمناسبات فقط، بل يمتد لمجاملة المؤسسات الأخرى (كالمؤسسات الزميلة، أو تلك التي تعمل في نفس المجتمع أو حتى في مجتمعات أخرى وترتبط معها بعلاقات من أي نوع) في العديد من المناسبات أو الأحداث أو الإنجازات التي تمر بها في حياتها تستوجب تقديم التهاني والتبريكات لها.

وتجدر الإشارة إلى إن التبريكات والتهاني بالإضافة لكونها أسلوب فعال لبناء وتطوير العلاقات، فإنها تعتبر أيضاً فرصة ملائمة وأسلوب مميز لتجاوز الخلافات، أو عقد الصلح بين المتخاصمين.

(٢) التعزية والمواساة :

تعتبر المناسبات المؤلمة فرصة للمجاملة وللتعبير عن المساندة والتعاطف والتكافل والتضامن مع الشخص المكلوم، فعادة ما يتم تعزية الأشخاص الذين فقدوا أشخاصا أعزاء عليهم، أو أشياء عزيزة، وتعتبر المجاملة في المناسبات الأليمة أكثر أهمية وضرورة من التهنئة في المناسبات السعيدة. ويفضل أن يتم تقديم التعازي بشكل متساو للجميع بغض النظر عن المكانة، وذلك لكون الأحداث الأليمة تتطلب مؤازرة ومساندة من الزملاء والمعارف والأصدقاء أكثر من الحصول على المشاركة والمساندة في المناسبات السعيدة.

وجرت العادة ان تلتزم المؤسسات بتقديم التعازي عندما يتعرض المكلوم لحادث فقدان احد من الأقارب من الدرجة الأولى، وهناك مؤسسات تهتم بتقديم التعازي في حالة فقدان أقارب من الدرجة الثانية أو الثالثة ، وهذا أمر محبب لأنه يشعر الآخرين بان هناك من يهتم بمشاعرهم مهما كانت درجة الحزن.

وتقديم التعزية بعدة أشكال أهمها وأفضلها (في حالات الوفاة) المشاركة في تشييع الجثمان، أو إيفاد وفد يمثل المؤسسة، محملا بإكليل الزهور، لتعزية المكلوم، تليها الزيارة بهدف تقديم المساندة المباشرة وهي أفضل ما يتمناه المكلوم.

(٣) الاعتذار

باعتبار المؤسسة شخصية اجتماعية اعتبارية، واعتبار إن من يديرها هم بشر، ومن سمات البشر ارتكاب الأخطاء، لذا فان المؤسسات ليست بمنأى عن اقتراف الأخطاء، فمن الممكن أن تتسبب في خسارة مؤسسات أخرى. ويمكن للمؤسسة أن تتسبب في إلحاق ضرر غير مقصود بإحدى جماهيرها، أو قد تصدر عنها تصريحات إعلامية خاطئة أو مسيئة لأطراف أخرى، أو أتباع إجراءات جديدة غير محسوبة تضر بمصالح قطاع ما من الجماهير...، كل هذه المواقف تتطلب من المؤسسة تقديم الاعتذار للجهة أو القطاع الذي وقع عليه الضرر، وهذا الاعتذار لا يعيب المؤسسة، ولا ينقص من قدرها أو مكانتها، بل هو أمر ضروري لإعادة الأمور إلى سابق عهدها ويشترط عند تقديم الاعتذار تقديم التزامها بإنهاء الضرر الذي حدث.

وترجع أصول دبلوماسية الاعتذار على مستوى المؤسسات إلى دبلوماسية الاعتذار على مستوى الدول التي ظهرت مؤخرا، نظراً لجرأة بعض الدول وإقبالها على تقديم الاعتذار لشعوب أخرى تسببت في إلحاق الأذى والضرر بها، مثل اعتذار اليابان لدول جنوب شرق آسيا عما ألحقته بها خلال الحرب العالمية الثانية. واعتذار الولايات المتحدة لتوتسي رواندا عام ١٩٩٩ بسبب المذابح التي تعرضوا لها عام ١٩٩٤، واعتذار الامريكيين والكنديين والاستراليين لأصحاب البلاد الأصليين من الهنود الحمر.

(٤) تبادل الهدايا

تهادوا تحابوا، قول للنبي محمد صلى الله عليه وآله وسلم، ويعد تبادل الهدايا من أهم صور المجاملات المتعارف عليها في جميع الثقافات، وتقترن الهدية عادة بالمناسبات المختلفة والهدف منها التعبير عن مشاعر المحبة والألفة، ولا يجوز تقديم الهدايا من أجل تحقيق أهداف ومصالح خاصة، لأنها إذا اتسمت بالطابع المصلحي فقدت الهدف الحقيقي منها، خاصة إذا شعر متلقي الهدية بذلك وهنا ستأتي الهدية بمردود سلبي، إذ سيشعر بأنه ليس مهما أو مقدراً من طرف الهادي. وتعرف الهدية بأنها سلوك طوعي، ولكن هناك من الهدايا ما تكون شبه إجباري، ففي حالة نهاية خدمة موظف ما بالمؤسسة من العيب أن لا يقدم له هدية، إذ أنها تعتبر كمكافأة نهاية الخدمة.

(٥) زيارة المرافق المهمة والمعتبرة للمضيف

يحب الناس الأشخاص الذين يهتمون بالأشياء التي لها مكانة عالية في نفوسهم، وكذلك الأمر بالنسبة للمؤسسات، فان الضيف عندما يبدي اهتمام بمرافق المؤسسة، ويرغب بزيارتها على سبيل المجاملة، فإنه يحظى بالمزيد من الحب والاحترام والتقدير، ويعتبر هذا التقليد تقليدا من رؤساء وملوك الدول، وكذلك بالنسبة للمؤسسات فإنها دائما ما تفخر بإنجازاتها وتنفق العلاقات العامة فيها مبالغ كبيرة لأجل تعريف جماهيرها بها، فما

بالـك عنـدما يـولي زوار المؤسسـة اهتمامـا بإنجازاتهـا ومرافقيهـا، هنـا سـيكون الاحـترام والمـودة والحفـاوة بطريقـة حميميـة أكثـر. ولكـن في أغلـب الأحيـان، لا تفـوت العلاقـات العامـة مثـل هـذه الفـرص، وتكـون مبـادرة بـدعوة الـزوار والوفـود بزيـارة الأمـاكن المهمـة، ولا يفضـل أن يعتـذر الزائـر أو الوفـد عـن زيـارة هـذه الأمـاكن، مثـل: خطـوط الإنتـاج الخاصـة بالمؤسسـة، وإنجـازات المؤسسة على أرض الواقع، وأفرع المؤسسة.

(٦) التعاون وتقديم المساعدة:

تمثـل المؤسسـات عـلى اختلافهـا أعضـاء فاعلـة في المجتمـع، وكـل مجموعـة مـن المؤسسـات أو الشركـات التـي تعمـل في نفـس الاتجـاه، أو في نفـس القطـاع، تمثل مجتمعاً صغيراً وخاصاً.

عنـدما تتعـرض مؤسسـة مـا لأزمـة أو كارثـة، أو وضـعية خاطئـة، فانـه مـن الشـهامة والفروسـية وكـرم الأخـلاق المبـادرة بمـد يـد العـون لتلـك المؤسسـة، وذلـك التزامـاً منهـا بالمسـؤولية الاجتماعيـة، والأخلاقيـة، ولمسـاعدتها عـلى الخروج من المأساة التي تلم بها.

وتسـتخدم عمليـة تقـديم المسـاعدات للتعبـير عـن حسـن نوايـا المؤسسـة تجـاه المؤسســة المــتضررة، ومــن ناحيــة ثانيــة ســوف تحصــل المؤسســة المقدمــة للمسـاعدة عـلى كـل الاحـترام والتقـدير، سـواء مـن الـرأي العـام، أو مـن المؤسسـة المـتضررة، وبـذلك تكـون قـد نجحـت في تكـوين علاقـات متميـزة

معها، والمحصلة النهائية الارتقاء بمستوى السمعة على صعيد المجتمع، وعلى صعيد المؤسسات الزميلة.

وليس بالضرورة أن يكون التعاون أو تقديم المساعدة في الأوضاع الحرجة فقط، بل يمتد تقديمها في الأقوات الاعتيادية أيضاً.

ومن أشكال المساعدة التي يمكن تقديمها في الحالات الحرجة التي تمر بها المؤسسات:

- استضافة موظفي المؤسسة المتضررة في مكان مخصص لها داخل المؤسسة.
- توفير الدعم اللوجستي في حالة الحاجة لذلك.
- تقديم المساعدة المالية.
- إيفاد عمال أو موظفين أو خبراء لنجدة أو مساعدة المؤسسة الأخرى.

أتيكيت المراسلات والزيارات

يفترض أن ترتبط المؤسسات فيما بينها بعلاقات تتسم بالود والتعاون، خاصة تلك التي تعمل في نفس المجال (المؤسسات الزميلة) هذا هو الوضع الطبيعي. أما في حالات المنافسة الشديدة، وسيادة أجواء التسلط، والرغبة في السيطرة على الوضع، فان العلاقة تتسم بالتوتر، وتأخذ منحى سلبي. وغي مهني، إذ يعتقد أن المنافسة هي شيء من الصراع، لذلك أصبح من الشائع أن تكون العلاقة الساندة بين المؤسسات التي تعمل في مجالات متباينة أكثر قوة. ويعود السبب لشعورها بالتكامل في تقديم الخدمات وتحمل المسؤوليات الاجتماعية والوطنية سوياً.

في كل الحالات، هذه العلاقات بحاجة للحفاظ عليها، وتحقيق الاستقرار الدائم فيها، وهذا يتطلب من العلاقات العامة إنجاز بعض الأنشطة المستمرة على هذا الصعيد، ومن أهم هذه الأنشطة، المراسلات، والزيارات، والمجاملات.

(١) المراسلات بين المؤسسات :

تعد المراسلات المتبادلة بين المؤسسات (زميلة النشاط أو مختلفة النشاط) أحد مؤشرات قوة أو ضعف العلاقة بينها، وتؤكد على سيادة الأجواء الودية من عدمها، وتدل على التزام إدارات العلاقات العامة بها بايلاء الاهتمام بالمؤسسات الأخرى، من خلال مجاملتها، وتأييدها ومساندتها في

أنشطتها، بالإضافي للدلالة على درجة التعاون عبر هذه المراسلات.

وهناك العديد من المناسبات والأحداث التي يمكن اعتبارها فرصة ملائمة لمراسلة المؤسسة الأخرى، لتعزيز علاقتها معها، مثل : التهنئة والتعزية والتضامن والشكر، وطلب التعاون، وتقديم المساعدة والمساندة والتعبير عن مواقف المؤسسة تجاه قضية ما. بالإضافة للمجاملة بإرسال الرسائل في المناسبات الاجتماعية والوطنية.

وتتطلب أصول الأتيكيت تضمين هذه الرسائل عبارات المجاملة، التي تتطلبها المناسبة، وكتابتها على الورق الخاص بالمؤسسة، وترسل بمظروف مغلق (مظروف المؤسسة) وحين يختم هذا المظروف، تأخذ الرسائل الطابع الرسمي جداً، ويكتب على غلاف الرسالة اسم الشخص ولقبه الكامل، أو الإدارة الموجهة إليه ويفضل أن نستخدم فيها صيغة الجمع، والاحترام، مثل: انتم – حضرتكم – سيادتكم – معاليكم – فخامتكم ، حسب مكانة الشخص الموجه إليه، سواء كان مدير إدارة ، أو مدير عام، أو وزير ، أو رئيس وزارة، أو رئيس دولة.

ومن الرسائل التي تستخدم بشكل دائم، رسائل العمل التي تتنوع ما بين رسائل الطلبات، والدعوة، وتسهيل المهمات، والإعلام، وتقديم المساعدة والحصول عليها...... .

وصياغة هذا النوع من الرسائل يتطلب مهارة ومهنية عالية من طرف

كاتبها، فتبدأ بتحية بسيطة، وغالبا ما يكون الغرض منها واضحاً، ومبرزاً، وغير طويلة ومباشرة، وبدون مبالغة في سرد التفاصيل، لأنه ليس من اللائق المبالغة في تضييق وقت متلقي الرسالة.

اعتبارات الذوق واللياقة التي ينبغي مراعاتها عند كتابة رسائل العمل :

١. استخدام الورق الرسمي الخاص بالمؤسسة في المراسلات الرسمية للمؤسسة.
٢. كتابة اسم المخاطب كاملاً، (ولا بأس من كتابة اللقب أيضاً) وصفته.
٣. تقديم التحية بدون مبالغة، واستخدام العبارات المعبرة عن السرور.
٤. استخدام عبارات المخاطبة التي تحفظ مكانة المخاطب.
٥. تقديم الاحترام في نهاية الرسالة.
٦. التأكيد على إمكانية تقديم أية تفاصيل مطلوبة من طرف المرسل. مثل : لا تتردد في طلب أية معلومات إضافية، أو يسعدنا الرد على استفساراتكم... .
٧. تذيل الرسالة باسم المرسل " الاسم الأول والثاني " وتوقيعها.

(٢) الزيارات الخاصة ، وزيارات الوفود :

جرت العادة ان تتولى إدارة العلاقات العامة إدارة عمليات الاتصال

الخاصة بالمؤسسة، ليس هذا فحسب، بل تتولى إدارة عمليات التفاوض، والمشاركة في توقيع الاتفاقيات والصفقات مع المؤسسات الأخرى، ولكن قواعد الأتيكيت (أدب السلوك الاجتماعي) تتطلب من المؤسسة في بعض الأحيان إيفاد شخصية مرموقة من المؤسسة إما لزيارة المؤسسة الأخرى، أو لتوقيع اتفاق أو صفقة معينة، وذلك احتراما وتقديرا للمؤسسة الأخرى، وبالفعل تعمل العلاقات العامة بهذا الإجراء دائماً، وفقاً لقواعد عملها، بان العلاقات العامة يمارسها كل من يعمل بالمؤسسة، فأحياناً تحتاج من المدير التنفيذي أو أحد المدراء أو رئيس مجلس الإدارة ان يمثل المؤسسة لدى مؤسسة أخرى.

وفي بعض الأحيان تعمل العلاقات العامة بالمؤسسة على تطوير العلاقات المؤسسية المتبادلة لتصل لمرحلة إضفاء الطابع الاجتماعي على الزيارات المتبادلة بين المؤسسات، عبر كبار المديرين والرؤساء ناهيك عن الدور البارز لهذه الزيارات في تسوية الخلافات والمشكلات القائمة بين المؤسسات.

وهنا ينبغي التمييز بين نوعين من الزيارات: الزيارات الرسمية والزيارات الاجتماعية، فالأولى تحتاج إلى تنسيق، واتفاق مسبق بين مدراء العلاقات العامة في كلا المؤسستين، وذلك لتحديد البروتوكولات والمراسم الواجب إتباعها عند الزيارة، سواء كانت زيارة فردية، أو زيارة

وفدية. ومن اللياقة أن يترك للضيف تحديد موعد الزيارة، بعد توجيه الدعوة في وقت مبكر يسمح للضيف جدولة أعماله، وتحديد الموعد الذي يتوافق معه.

أصول الأتيكيت الواجب مراعاتها عند الزيارات الرسمية (فردية أو وفدية) :

١. توجيه الدعوة للضيف قبل وقت كاف، ومن اللياقة من الضيف أن يقبل بهذه الدعوة.

٢. يترك للضيف الحرية الكاملة في تحديد موعد الزيارة، ما لم ترتبط بجدول أعمال المؤسسة المضيفة.

٣. إعلام الضيف بترتيبات المراسم المتبعة في المؤسسة لاستقبال الضيوف.

٤. إعداد برنامج الزيارة من طرف المؤسسة المضيفة، بناء على رغبة المؤسسة الضيف، وإعلامه بها مبكراً.

٥. تقديم أسماء ومراكز الضيوف للمؤسسة المضيفة.

٦. تحديد الضيف ما إذا كانت الزيارة فردية أو وفدية وإبلاغ المضيف بذلك

٧. تقديم المضيف هدية تذكارية للضيف.

٨. استقبال الضيف أو الوفد بحفاوة، وضمن استقبال حتى لو كان بسيطاً جداً، وبالمراسم المتعارف عليها.

٩. الاهتمام بمراسم الوداع بنفس حفاوة الاستقبال.

١٠. ضرورة مراعاة المضيف والضيف للأمور التي يتحسس منها أي من الطرفين.

١١. التزام الضيف بالمكان الذي يحدده المضيف للاستقبال.

١٢. من اللياقة أن يقبل الضيف ببرنامج المضيف، ولا يعترض عليه ما لم يمس معتقداته أو مصالحه.

١٣. في حالة وجود موائد طعام ضمن برنامج الزيارة، يتم تنسيقه بعناية فائقة، مع الالتزام بنظام الشرف والأسبقيات المتعارف عليها. وكذلك الأمر في حالة ركوب السيارة يتم الالتزام أيضاً بنظام الأسبقيات المتعارف عليها.

أتيكيت الأسبقية

بسم الله الرحمن الرحيم

" وجعلنا بعضكم فوق بعض درجات"

يكتسب الناس مكانتهم في المجتمع وفقا للعديد من الاعتبارات، ولا يصلون إلى هذه المكانة بسهولة، بل يكونوا قد بذلوا جهوداً عدة في سبيل الوصول لهذه المكانة، لذا وجب احترامهم وتقديرهم وفقا لمكانتهم هذه، ويأتي نظام الأسبقيات ليحترم هذه المكانة، وينزل أصحابها المنزلة اللائقة بهم، ويعتبر عدم احترام مكانة الناس حطاً من قدرهم.

وواجب على جميع على جميع أفراد المجتمع – خاصة من يلتزمون بممارسة الدبلوماسية – تقديم الاحترام والتقدير الكافيين لمكانة الناس ، وإنزالهم المنزلة التي تليق بهم في مختلف المناسبات.

والالتزام باحترام مكانة الناس يدل على أمرين : الحكمة والعدل ، أو وضع الأشياء في موضعها، وإعطاء كل ذي حق حقه، فلا يحصل العالم على نفس ميزات الجاهل، ولا الرؤساء والملوك على نفس مميزات الوزراء والنواب، الذين يحصلون على مميزات أفضل من عامة الشعب.

وتكتسب الأسبقية وفقا لعدة اعتبارات أهمها :

١. الأسبقية المكتسبة حسب المكانة الاجتماعية.

٢. الأسبقية المكتسبة حسب المنصب.

٣. الأسبقية المكتسبة حسب الأهمية والدرجة.

٤. الأسبقية المكتسبة حسب الأقدمية.

٥. الأسبقية المكتسبة حسب الدور (التناوب) والقرعة والترتيب الأبجدي.

٦. الأسبقية المكتسبة حسب الدرجة العلمية.

٧. الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة.

٨. الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن.

(١) أسبقية المكانة الاجتماعية والمنصب :

في المناسبات التي تنظمها المؤسسات يتم دعوة العديد من الشخصيات العامة، كالوزراء، والمحافظين، وقادة الرأي، ورجال الدين، والنواب...، وهنا يجب على المنظمين معرفة أسبقية هذه الشخصيات، ولكن بكل الأحوال يؤخذ بعين الاعتبار أسبقية الموظفين على رأس عملهم على الموظفين المتقاعدين.

ويراعى ان لا يجرد المسؤولين من ألقابهم بعد التقاعد، مثل : رئيس الدولة ورئيس الوزراء، والوزير، وذوي المناصب العسكرية، ولكن لابد أن يشار في بطاقات التعريف إلى أنهم سابقين.

وتتمتع بعض الفئات بأسبقية خاصة من مثل أصحاب الألقاب الفخرية، وحاملي الأوسمة الرفيعة، وأصحاب المراكز العلمية والمهنية

والنقابيـة والدينيـة، وكبـار الصـحفيين. كـما يتقـدم الأجانـب عـلى الـوطنيين، ويجـوز التنـازل عـن الأسـبقية أحيانـا مثـل تنـازل ضـيف الشرف لرئيسـه المـدعو للحفل، وتنازل شخصية رسمية لشخصية مرموقة.

(٢) الأسبقية بالأهمية والأقدمية :

تحـدد الأسـبقية - أحيانـا – حسـب الأهميـة فعـلى صـعيد الـوزارات، يحصـل وزراء الــوزارات الســيادية عــلى أســبقية متقدمــة عــلى الــوزارات الأخــرى، ومــدراء الإدارات المهمــة في المؤسســة عــلى أســبقية متقدمــة عــلى مــديري الإدارات الأقـل أهميـة، أمـا صـعيد الهيئـات الدبلوماسـية، فيـتم تحديـد الأسـبقية وفقـا لأقدميـة وصـوله للدولـة المضـيفة. وفي حـالات تكتسـب الأسـبقية بحكـم الأقدميـة، حيـث يحصـل صـاحبها بحكـم تمضـية وقـت أطـول في الوظيفـة، أو في الخدمـة،... ويـتم اللجـوء لهـذا الخيـار في حالـة التسـاوي، وأحيانـا يتنـازل بعـض أصـحاب الأسـبقية عـن أسـبقياتهم لصـالح مـن هـم أقـدم مـنهم في المنصـب، أو مــن ســبق ان شـغلوا نفـس مناصـبهم، ولكـنهم يكـبرونهم سـناً كبـادرة احـترام من طرفهم، ولكن هذا لا يعني ان لا يحصلوا على مزايا أسبقياتهم.

إذ يحـق لصــاحب الأســبقية الأولى أن يتنــازل عــن حقــه، ويمــنح أســبقية لشــخص آخــر، أو ينــوب عنــه آخــر، ولكــن يحصــل عــلى أســبقيته هــو، أي لا يحصل على نفس مكانة صاحب الأسبقية الأساسي.

(٣) الأسبقية بالتناوب والقرعة والترتيب الأبجدي:

في بعض المواقف يصعب تحديد صاحب الأسبقية ، وفي هذه الحالات يتم اللجوء إلى التناوب أو القرعة، مثلما هو الحال في الاجتماعات الدورية لمحافل الإقليمية والدولية، كالجمعية العامة للأمم المتحدة، أو جامعة الدول العربية، وكذلك الأمر في إدارة الاجتماعات على صعيد المؤسسات، إذ يتناوب المدراء على رئاسة الاجتماعات الدورية.

عندما يتساوى المشاركون وتكون مسألة تحديد صاحب الأسبقية صعبة، يتم اللجوء إلى الترتيب الأبجدي، مثلما هو الحال في المحافل الرسمية، أو عند كتابة الأسماء على شكل قوائم، أو عند التقديم أو الاستقبال... .

(٤) الأسبقية حسب الدرجة العلمية :

تحدد الأسبقية في بعض الأحيان حسب الدرجة العلمية، حيث يتقدم صاحب الدرجة العلمية الأعلى على صاحب الدرجة العلمية الأقل، في جميع المواقف، سواء عند التحدث، أو كتاب الأسماء على شكل قوائم، أو عند قيادة الجلسات العلمية.... .

(٥) الأسبقية المكتسبة بحكم الاستضافة :

عندما يتم تنظيم حدث خاص يضم ضيف شرف يكون ضيف الشرف هو صاحب الأسبقية الأولى، وغالباً ما يكون يحتل الضيف أسبقية على

حساب المضيف.

(٦) الأسبقية المكتسبة بحكم فارق السن :

عندما تتساوى الرتب والمناصب، والأهمية ، والدرجة العلمية، يكون السن هو الفيصل في تحديد الأسبقية .

(٧) أسبقيات النساء :

تأخذ الزوجة أسبقية زوجها، وتحتفظ الأرملة بأسبقية زوجها قبل الوفاة، وتتقدم المتزوجة على المطلقة، وتأتي الآنسة بعد السيدة، في حين لا توجد أسبقية للأزواج على نفس أسبقية زوجاتهم.

تحترم قواعد الأسبقية في جميع التعاملات والمواقف مهما كانت، فيتم احترامها ومراعاتها عند التحدث، والتكريم والاستقبال، وعلى موائد الطعام، والدخول والخروج، و ركوب السيارة، والجلوس، والسير، والتقديم والتعارف، والخطابة... .

وتعتبر المناسبات على اختلافها فرصة ملائمة لتقديم الاحترام المناسب لذوي المكانة المتبرة في المجتمع.

١. **أسبقية التحدث** : يتحدث صاحب الأسبقية الأولى أولا.
٢. **أسبقية التكريم** : يكرم صاحب الأسبقية الأولى في الأول ويليه آخرين.
٣. **أسبقية الاستقبال** : يتم استقبال والاحتفاء والترحيب بصاحب

الأسبقية الأولى أولاً.

٤. **أسبقية موائد الطعام :** يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المقعد البارز (رأس المائدة).

٥. **أسبقية الدخول والخروج :** تعطى الألوية والحق لصاحب الأسبقية الأولى.

٦. **أسبقية ركوب السيارة :** يجلس صاحب الأسبقية الأولى في المقعد الخلفي عكس ناحية السائق، وصاحب الأسبقية الثانية في المقعد الخلفي خلف مقعد السائق مباشرة، وصاحب الأسبقية الثالثة في المنتصف.

٧. **أسبقية النزول من السيارة :** ينزل صاحب الأسبقية الأولى من الباب الأيمن، وصاحب الأسبقية الثانية والثالثة من الباب الأيسر.

٨. **الأسبقية عند قيادة السيارة :** عندما يقود صاحب الأسبقية الأولى سيارته بنفسه، يكون المقعد المجاور للسائق مقعد صاحب الأسبقية الثانية.

٩. **أسبقية الجلوس في السيارة :** عند الجلوس (شخصين فقط) يحل صاحب الأسبقية الثانية على يمين صاحب الأسبقية الأولى. وعند الجلوس (ثلاث أشخاص فأكثر) يجلس صاحب الأسبقية الأولى

في المنتصف، وعلى يمينه صاحب الأسبقية الثانية، وعلى يساره صاحب الأسبقية الثالثة، والرابعة يمين الثانية، الخامسة يمين الثالثة... وهكذا.

١٠. **أسبقية السير** : عند السير يكون صاحب الأسبقية الأولى على اليمين، أما في حال السير في موكب رسمي (يفضل ألا يزيد الصف الواحد عن خمسة أشخاص) يحتل صاحب الأسبقية الأولى المنتصف، بنفس ترتيب الجلوس. أما أن تطلبت الظروف أن يكون العدد أربعة أشخاص فيحتل صاحب الأسبقية الأولى جهة اليمين، والثاني والثالث والرابع على يساره بنفس ترتيب الأسبقية.

١١. **أسبقية الخطابة:** في الحفلات التي يغلب عليها الطابع الخطابي، يقدم الخطاب الرئيسي لصاحب الأسبقية الأولى خطابه آخر خطاب، لكون الجميع (حاضرين، صحافيين،..) يولون الاهتمام الأكبر لهذا الخطاب.

أتيكيت المناسبات الخاصة

تعرف المناسبات الخاصة بأنها الأحداث المخططة التي تنظم على نطاق واسع، وخارج الروتين المؤسسي المتعارف عليه، يشارك فيها عدد كبير – نسبياً – من الجمهور، تسعى إلى تحقيق أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو علمية، أو مهنية، تسهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة عموماً، وللعلاقات العامة خصوصاً، وتأتي ضمن برامجها وأنشطتها وخططها الجزائية أو تلك الاستراتيجية تنعكس إيجاباً على صورة وسمعة المؤسسة، وتنظم هذه الأحداث في إطار الدور الاجتماعي للمؤسسة المنطلق أساساً من قاعدة المسؤولية الجماعية.

وتعد المؤتمرات والمعارض، والمهرجانات، والاحتفالات، والاجتماعات العامة، واللقاءات بأنواعها، والندوات و ورشات العمل، والمحاضرات، والمسابقات بأنواعها... من أبرز المناسبات الخاصة التي لا تنفك أية مؤسسة عصرية أن تنجزها.

تهتم العلاقات العامة بتنظيم بعض المناسبات الخاصة بهدف إضفاء الطابع الاجتماعي على أعمال المؤسسة، وإشاعة الطابع غير الرسمي على علاقاتها مع الأطراف المرتبطة بها، والمؤسسات الأخرى، وتعتبر حفلات الاستقبال من أشهر الأدوات المستخدمة لتحقيق هذا الهدف.

وهناك مجموعة من المراسم التي تلتزم بها العلاقات العامة عند تنظيم

المناسبات الخاصة، وتراعى فيها آداب السلوك الاجتماعي "الأتيكيت" كالدعوة، وترتيب نظام الأسبقيات، وتنظيم الاستقبال والضيافة، وترتيب مائدة الطعام، والاستراحات، وتنظيم الانتقال لمكان تنظيم المناسبة،..... .

(١) أتيكيت الحفلات :

ينظم الاحتفال من أجل الابتهاج بحدث أو نتيجة سارة، أو بعد تحقيق نجاح في برنامج أو مشروع، أو الاحتفال بذكرى محببة، ويتسم بوحدة الفعالية. ومن أهم اعتبارات الأتيكيت التي ينبغي مراعاتها عند تنظيم الحفلات:

- دعوة المدعوين مبكراً، وإتاحة المجال أمامهم للاعتذار.
- تفضيل تنظيمها ضمن أيام العمل الأسبوعية ، إذ يعتذر كثير من الناس من حضور الحفلات التي تنظم في العطلات الرسمية أو الأسبوعية، لان العطلة تعتبر بمثابة فرصة للراحة من مشاق العمل طوال الأسبوع.
- عدم دعوة نفس الأشخاص لكل الحفلات التي تنظمها المؤسسة، لان هذا من شأنه أن يضفي طابع النمطية على حفلات المؤسسة، ما قد يدفع باتجاه ارتفاع عدد المعتذرين عن الحضور.
- تهيئة مراسم الاستقبال بشكل يليق بمستوى المدعوين.
- الحفاظ على قواعد الأسبقية عند تناول الطعام، والتعارف

والتقديم، والحضور والمغادرة والجلوس.

- إذا كان الحفل مخصص لتكريم شخصية محددة، فيراعى أن تحدد الشخصية المكرمة التاريخ والموعد المناسب للحفل، وتقترح بعض الشخصيات لدعوتها للحفل. ويوضح في بطاقة الدعوة أنها تقام تكريماً لهذه الشخصية، مع ذكر المناسبة. ولا يجوز لهذه الشخصية أن تتولى بنفسها الدعوة إلى هذا الحفل.
- ضرورة حضور المدعوين للاحتفال في وقت مناسب.
- قد تظهر الحاجة في بعض حفلات العشاء أو الغداء أو حفلات الشاي، إلى تحديد أسماء الحاضرين على موائدهم، وفي هذه الحالة يفضل الحضور في وقت مبكر، قبل بدء الحفل.
- في الحفلات الرسمية يفضل وضع خريطة بالمقاعد وأرقامها، ووضع بطاقة على كل مقعد. ويقدم داعي الحفل شخصية الحفل الأولى أولاً، ويراعى أن يجلس المدعوين عن يمينه، ثم عن يساره، وفقاً لنظام الأسبقية .
- في الحفلات الرسمية يجب تحديد ظروف الحفل، ونوع الزي، كأن يكون بدلة كاملة، أو ملابس خفيفة، أو عادية، أو الزي القومي، كما يجب تحديد نوع العشاء أو الغداء: بوفيه مفتوح أو مقاعد مخصصة لكل ضيف، أو حفل كوكتيل في فندق، منزل، حديقة... الخ

- في حفلات الاستقبال يمكن الحضور في أي وقت خلال فترة الحفل، مع تجنب الحضور في اللحظات الأخيرة.
- اختيار الملابس المناسبة لنوع الاحتفال.
- ترتيب الجلوس على مقاعد الموائد بطريقة تناسب مكانة الحاضرين.
- في حالة حضور شخصية ذات منصب رفيع، أو الشخصية ذات الأسبقية الأولى، يدخل كافة المدعوين أولاً ويقفون خلف مقاعدهم، ثم يدخل وبعد جلوسه، يجلس المدعوون بعده.
- يبدأ الحفل بعد دخول الشخصية الأولى، ولا يخرج أحد قبل خروجه. أي لا يجوز دخول الحفل بعد بدئه وعقب حضور الشخصية الكبيرة.
- في الحفلات الرسمية يجب الحضور في الموعد الموضح في البطاقة، حتى لو كان الموعد يسبق موعد بدء الحفلة.
- إذا وصل المدعو بعد الوقت المحدد، فالأفضل له الانصراف إذا كانت الأبواب قد أغلقت.
- عدم مغادرة حفلات الاستقبال، قبل مضي نصف ساعة على الأقل من حضورها. ويجب أن يشكر الضيف الداعي عند المغادرة، أياُ كانت مناسبة الدعوة.
- ليس من اللائق مغادرة الحفل سراً، أو بدون إخطار الداعي.

- لا يجوز للمدعو حضور حفلات (حتى إذا كانت رسمية) إذا كان في حالة حداد.
- لا يجوز للزوجة أن تحضر الحفلات دون زوجها، إذا كانت الدعوة موجهة إليه أصلاً.
- لا يجوز دخول الحفل أو مغادرته في الوقت الذي تدخل فيه أو تخرج شخصية رسمية مرموقة.
- من غير اللائق مغادرة حفل العشاء أو الغداء بعد تناول الطعام مباشرة.

أنواع الحفلات :

تنظم الحفلات لتحقيق العديد من الأهداف، أهمها:

- تقديراً لجهود فريق العمل بعد تحقيق نجاح في مشروع أو برنامج ما.
- لاستقبال أو توديع ضيوف، وتنظم هذه الحفلات للترحيب بضيف أو ضيوف للمؤسسة.
- لمكافأة فريق العمل، أو جزء منه لتفوق أبداه، أو تفاني في العمل، فتنظم الاحتفالات للاحتفاء بهذا الفريق ومن أجل تحفيز بقية العاملين، وأحيانا تنظم هذه الاحتفالات عند الكشف عن تراجع الرشى الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة، فتعمل المؤسسة على تنظيم احتفال لإعادة النشاط للعمل.

- للإعلان عن حدث كبير في حياة المؤسسة، فبعض الأحيان تعتزم المؤسسة افتتاح فرع جديد، أو البدء بخط إنتاج جديد.
- للإعلان عن نتاج مشروع معين، وتنظم عندما تحقق المؤسسة نجاحاً مبهراً في مشروع ما، وحتى تحظى هذه النتائج بتغطية مميزة في وسائل الإعلام تنظم لأجلها الاحتفالات.
- الأهداف الإعلامية، كثير من الاحتفالات تنظم لتحقيق أهداف إعلامية، بالإضافة للأهداف الموضوعية.
- الاحتفال بالمناسبة مثل الهجرة النبوية، عيد الغدير، أو يوم عاشوراء، أو عيد الاستقلال.
- لتكريم الشخصيات الفاعلة في المجتمع، أو الشخصيات المرموقة على مستوى المهنة، ممن قدموا لها الكثير.
- حفلات الاستقبال، تعد ذات طابع اجتماعي، ولكن لا تخلوا من الحديث حول العمل والصفقات أو السياسة، وتعتبر حفلات الاستقبال من المناسبات التي تحرص المؤسسات على تنظيمها للفوائد العديدة المتحققة منها، على صعيد تدعيم العلاقات الإنسانية، والعلاقات المهنية.

(٢) أتيكيت احتفال المنزل:

تعمل العلاقات العامة على تنظيم احتفالات خاصة، أو حفلات

استقبال منزلية، بهدف إضفاء الطابع الاجتماعي والإنساني على علاقات المؤسسة بالمجتمع الخارجي، ويدعى إليها نخبة من المجتمع، من وزراء ونواب وكتاب وصحفيين ورجال عمال...، بالإضافة لكل الشخصيات المؤثرة في حياة المؤسسة، وذلك لتحقيق أهداف عديدة، منها: عقد الصفقات، التعارف، توطيد العلاقات، تحقيق حضور في وسائل الإعلام، الاحتفال بنجاح تحقق لصالح المؤسسة.... وغيره من الأهداف. وعند تنظيم هذا النوع من الحفلات يتم مراعاة مجموعة من الاعتبارات الخاصة باللياقة وأدب السلوك الاجتماعي، وحسن المجاملة، من أهمها :

- عدم دعوة أشخاص بينهم تنافر أو خلافات.
- ارتداء ملابس مناسبة، وعدم التكلف في ارتداء الملابس الباهضة الثمن، تجنباً لإحراج المدعوين.
- على الداعي مراعاة حسن الاستقبال، والحضور المستمر بين المدعوين، وألا يغادرهم كثيراً أو لوقت طويل.
- تفادي المناقشات الحادة، أو الانفعال مع أحد أفراد الأسرة أو الضيوف، أو التحدث بالهاتف طويلاً، أو هامساً.
- أن يكون مستوى المدعوين متقارباً وأن يحاول الداعي إضفاء البهجة على الحديث والجلسة.
- الحضور قبل الموعد ببضع دقائق.

- لا تلقى الخطب في الحفلات المنزلية.
- تراعي السيدة اللياقة الواجبة في الملابس، فتتجنب التبرج، أو الملابس غير المحتشمة، أو الضيقة.

(٣) أتيكيت الموائد

معظم المناسبات الخاصة التي تنظمها العلاقات العامة، كالمؤتمرات، والحفلات، والندوات، و ورشات العمل، والأيام الدراسية والحلقات النقاشية، تتضمن موائد طعام، تلتزم العلاقات العامة بتنظيمها وإدارتها بالشكل اللائق، وإبداء كرم الضيافة بالطريقة التي تقدم صورة مشرفة عن المؤسسة، من اجل تحقيق الأهداف الاجتماعية المتضمنة في هذا الحدث. وعند تنظيم موائد الطعام تراعي المؤسسة اعتبارات اللياقة والأتيكيت التالية:

- تجهز الأطعمة المناسبة اجتماعياً وشخصياً ودينياً، مع مراعاة المرضى أو الأطعمة الخاصة، في مناسبات دينية خاصة.
- لا يجوز دعوة المسلمين على أطعمة محرمة، أو خلال أيام رمضان، في غير مواعيد الإفطار أو السحور، والمسيحيين على أطعمة لا تناسب صيامهم.
- تقديم الطعام بالطريقة التي تبدي كرم الضيافة، إذ يفضل في البوفيه المفتوح أن يقدم للضيف كل ما يطلب، ولا تحدد الكمية من طرف

مقدم الطعام.

- في المؤتمرات لا يفضل ان توضع بطاقات الأسماء على موائد الضيوف، ولكن يفضل ذلك في حالات تناول الطعام، أو في المنزل.
- في المؤتمرات لا يفضل تقديم وجبات طعام جاهزة ومغلفة، ولكنه أمر مقبول في الندوات و ورشات العمل والحلقات النقاشية.
- تجهيز معدات الموائد بشكل متكامل (مفارش المائدة، فوطة لكل ضيف، الأطباق، الملاعق بأنواعها، السكاكين، الشوك، الملاحات، الزهور، مناديل المائدة، منفضة السكائر، زجاجات المياه، أكواب المياه، وأخرى للعصائر.
- تقديم كميات مناسبة للأطعمة إذا كانت الوجبات معدة مسبقاً على الموائد، لأجل عدم انشغال الضيوف بالطلب المتكرر للنواقص.
- توفير عدد كافٍ من الخدم حول الموائد، وتوزيعهم بطريقة تسمح لكل ضيف طلب الخدمة.
- يتم تناول الحلويات بعد الانتهاء من الطعام، إما يذهب الضيف لاختيارها بنفسه، أو يطلبها من أحد الخدم، ويفضل الطريقة الأخيرة.
- تترك حرية الضيوف لاختيار مقاعدهم.

- يجوز تخصيص موائد لكبار الضيوف، ولكنه إجراء غير محبب، ويستخدم فقط في الحالات الاستثنائية.
- يتوزع العاملون في المؤسسة على مختلف الموائد، ولا يجلسون على مائدة مخصصة، ولا يغادرون الموائد إلا بعد انتهاء الجميع من تناول الطعام.

وهناك العديد من اعتبارات اللياقة والذوق والأتيكيت الواجب الالتزام بها من طرف الضيوف على النحو التالي :

- عندما يريد الضيف أن يتحدث لشخص ما على المائدة، ينبغي أن يقف هذا الشخص، ومن ثم يطلب المضيف منه أن يجلس، ويكمل ما يريد أن يخبره.
- في حال أن تعرض شخص ما على مائدة طعام لتحية من طرف رجل أو سيدة ليس عليه الوقوف، بل يكتفي برد التحية جالساً، حتى لا يثير الارتباك.
- عدم وضع الحقائب والمفاتيح والنظارات على المائدة.
- إضافة الملح للطعام قبل تذوقه.
- النفخ في الحساء أو ارتشافه بصوت عال.
- ضبط الهيئة على مائدة الطعام، أو اللعب بالشعر، أو الأظافر أو بالفم، أو الأنف.

- في حالة البوفيه المفتوح يلتزم الشخص بالدور، ولا يقدم طبقه للطاهي قبل أن ينتهي ممن سبقه.
- عدم المبالغة في تعبئة الطبق بالأطعمة، والحصول على الكمية الكافية.
- عند الجلوس على المائدة يتم وضع الفوطة على الفخذين.
- عدم تناول الطعام بطريقة يشمئز منها الآخرين.
- إغلاق الفم إثناء تناول الطعام، وعدم إصدار صوت مضغ الطعام، أو أية أصوات من شأنها أن تضايق الجالسين على المائدة.
- تناول الطعام بسرعة متوسطة ومناسبة.
- عدم التحدث في ظل وجود أطعمة في الفم.
- عد التحدث في الهاتف الجوال أثناء تناول الطعام.
- عدم متابعة الآخرين في طريقة تناول طعامهم.
- عدم التحدث في أمور يشمئز منها من يجلس على المائدة.
- عدم المساس بأطعمة الآخرين على المائدة.
- عدم إحداث صوت عند شرب المياه أو الحساء.
- عدم تناول الأطعمة الساخن والانتظار حتى تبرد.
- عدم تناول أطعمة وقعت على المائدة، أو بأدوات سقطت على الأرض.

- تقديم الاعتذار إذا انكسر شيء أو انسكب مشروب، أو سقط طعام على المائدة.
- عدم البدء بتناول الطعام قبل الآخرين.
- ترك الأيدي بعيدة عن المائدة، وعدم وضعها عليها.
- عدم رفع الشوكة والسكين باليد أثناء الكلام، وعدم التلويح بها، أو أي من أدوات المائدة.
- عند مغادرة المائدة لسبب ما، تترك الشوكة والسكين على الطبق، وأسنان الشوكة للأعلى، ومقابضها خارج الطبق، بشكل رقم سبعة باللغة العربية، وتترك الفوطة على يسار الطبق. (ويجوز وضع الشوكة والسكين على يمين الطبق، والفوطة على المقعد).
- عند تناول الفاكهة يتم إزالة البذور(إن وجدت) بالملعقة، وعدم إخراجها من الفم مباشرة.
- عدم تخليل الأسنان على مائدة الطعام، وإن كان هناك ضرورة فيجب تغطية الفم باليد اليسرى.
- عدم التذمر من أنواع من الأطعمة.
- عدم استخدام أي من أدوات الآخرين ككوب المياه، أو العصير خاصته، حتى لو لم يكن هناك أدوات مخصصة لصاحب الحاجة، إذ عليه طلبها من الخادم وانتظار وصولها.

- إذا احتاج الشخص شيء من مكونات المائدة، ليس في متناول يده، يمكن ان يطلبه بلطف من الشخص القريب منه.
- عدم إعطاء تعليمات أو ملاحظات للآخرين بشأن طريقة تناول أطعمة معينة، إلا إذا طلب منه ذلك.
- في حالة السماح بالتدخين، لا يفضل البدء بالتدخين لطالما أن هناك شخص ما لم ينتهي من تناول طعامه.
- عند الانتهاء من الطعام، توضع الشوكة والسكين جنباً إلى جنب في منتصف الطبق الرئيس، والفوطة على يمين الطبق الرئيس.
- عند الانتهاء من الطعام، ليس من الجيد أن يقوم الشخص بتنظيم أو إعادة ترتيب المائدة، إذ تترك هذه المهمة للخادم.
- لا يطلب من الخادم رفع أدوات المائدة بعد الانتهاء من الطعام، فهذه مهمته.
- لا تتم مساعدة الخادم في رفع أدوات بعد الانتهاء من الطعام.
- استخدام العبارات المهذبة واللطيفة عند طلب أي شيء من الخادم، وشكره بعد تقديم الخدمة.

قواعد الأتيكيت الإضافية على موائد الطعام في المنزل :

- مراعاة أتيكيت المائدة بشكل عام.
- قبل بدء الطعام يتأكد المضيف من الجاهزية الكاملة للمائدة.

- ضرورة الحضور قبل موعد تناول الطعام بفترة كافية لتجاذب أطراف الحديث.
- لا يجلس الضيف على المائدة إلا بعد ان يتلقى الدعوة من صاحب المنزل. وينتظر إشارة المضيف على المقعد المخصص لجلوسه.
- يجلس الرجل زوجته على يمينه، ثم يجلس بعد ذلك.
- تضع ربة المنزل بنفسها الأطباق وترفعها إذا كان الحفل غير رسمي، وليس ضروريا الاستعانة بالخدم، وذلك دليل على إضفاء الألفة والاهتمام الشخصي بالضيوف.
- لا يغادر الداعي أو المضيف المائدة، إلا بعد انتهاء جميع الضيوف من الطعام.

قواعد الأتيكيت الإضافية المتبعة على موائد الطعام في المطاعم :

- يهتم المضيف بالحجز المسبق لدى المطعم المنوي تناول الطعام فيه، وتحديد عدد الأشخاص الحاضرين لإدارة المطعم.
- حضور المضيف قبل الموعد بقليل، وحضور الضيف في الموعد تماماً ليس مبكراً أو متأخراً.
- يترك المضيف الحرية لضيوفه باختيار الأطعمة التي يريدونها، ما لم يتم تحديد نوع الطعام مسبقاً.
- يحرص الضيف على منح الضيف المقعد الأفضل من ناحية الرؤية.

- لا يطلــب الضــيف البــدء بطلــب الطعــام إلا بعــد ان يصــل كافــة المدعوين.
- لا يكثر الضيف من الطلبات، ويطلب على قدر حاجته فقط.
- يفضل ان يطلب الأطعمة التي يتم تناولها بأدوات المائدة.
- إذا كــان مــذاق الطعــام رديء، أو غــير ناضــج، يطلــب مــن الخــادم استبداله بهدوء.
- يجب اكتمال الأطباق على المائدة، ثم يبدأ بتناول الطعام.
- يحــرص الضــيف عــلى عــدم المبالغــة في الطلبــات، وخاصــة بالنســبة للأصناف المرتفعة الثمن.
- قبـل أو بعـد تنـاول الطعـام يجـب تجنـب قـراءة الكتـب أو الصـحف أو الإكثار من مكالمات الهاتف المحمول، أثناء الجلوس على المائدة.
- يعمـل المضـيف عـلى دفـع الحسـاب بهـدوء، ودون لفـت نظـر الضـيوف لمبلغ الفاتورة.
- ليس من اللائق أن يبادر الضيف بدفع الحساب.
- لا يجـوز طلـب الطعـام المتبقـي لأخـذه للمنـزل إذا كنـت ضـيفاً. (يجـوز في حالة ألا تكون مدعو).
- بعــد تنــاول القهــوة أو الشــاي يقــدم الضــيف شــكره للمضــيف قبــل المغادرة.

- في اليوم التالي، يرسل بطاقة شكر للمضيف، أو برسالة بريد اليكتروني، أو باتصال هاتفي.

قواعد الأتيكيت المتبعة على موائد الطعام الرسمية :

- مراعاة أتيكيت المائدة بشكل عام .
- يحضر الضيوف قبل الموعد بقليل، ويجلسون في غرفة استراحة أو في صالون يتسع لجميع الحاضرين.
- عندما يحين موعد تناول الطعام يدعو المضيف مدعويه للمائدة.
- لا يجلس المدعوون قبل المضيف، إلا إذا أصر المضيف على ذلك.
- يفضل أن توضع بطاقات بأسماء المدعوين على المائدة، ويرفع مقعد المعتذر، حتى لا يظل خالياً.
- يحضر التدخين على الموائد، خاصة في ظل حضور الرؤساء.
- في حال إلغاء الحفل، يتم تقديم الاعتذار للمدعوين، إما ببطاقة خاصة أو بالهاتف مع توضيح سبب الإلغاء.
- يتوزع الرجال والسيدات على المائدة، بحيث لا يجلس الزوج بجانب زوجته أو في مواجهتها لدى غير المسلمين.
- يجلس الضيف والمضيف متقابلين، إما على طرفي المائدة أو في وسطها.
- في الحفلات الكبيرة يقدم برنامج الحفل مكتوباً في بطاقة الموائد.

- بعد الطعام يغادر المدعوين إلى مكان آخر لتناول الشاي أو القهوة.
- إذا أراد الـداعي أن يقـول كلمـة مـا فتكـون قبـل تنـاول الحلويـات أو الفاكهة.

أنواع الموائد :

١. دائرية
٢. على شكل U أو حدوة جواد .
٣. مائدة دون استعمال الطرف المقابل
٤. مائدة مع استعمال الطرف المقابل
٥. مائدة برأسها الداعي وضيف الشرف
٦. مائدة برأسها الداعي وضيف الشرف وأكبر المدعوين
٧. مائدة مستطيلة
٨. الموائد المتقابلة
٩. الموائد على شكل حرف H

(٤) أتيكيت الدعوة وتلبيتها والاعتذار عنها

جميـع المناسـبات الخاصـة التـي تنظمهـا العلاقـات العامـة بحاجـة لتوجيـه دعـوة للمـدعوين، ويحـرص محترفـو العلاقـات العامـة عـلى تقـديم الـدعوة بشـكل يليـق بالمؤسسـة، ويقـدر مكانـة الشخصـية المـدعوة، ويبـدي لهـا الاحـترام والتقـدير الكـافي، بطريقـة تشـجع المـدعو عـلى تلبيـة الـدعوة، والحـد مـن فـرص

تقديم الاعتذار من طرفه، وتأخذ الدعوة عدة أشكال :

- **الدعوة الرسمية للمشاركة** : يتم كتابتها خصيصاً للمدعو، وترسل بطريقة مناسبة، إما بالبريد العادي أو الالكتروني أو بالفاكس، حسب الظروف، وحسب درجة تفضيل المدعو، ويجب أن تخاطب المدعو بشكل مباشر، وتحرص على إبداء الاحترام الكافي للمدعو. مثل تلك الدعوات ترسل لشخصية ما تطلب منه المشاركة ببحث أو ورقة عمل في مؤتمر أو ورشة عمل أو ندوة. وتكتب هذه الدعوة عادة على ورقة المؤسسة (A٤) ويرفق معها الدعوة العادية.
- **بطاقة الدعوة العادية** : ترسل للمدعوين الذين يحضرون المناسبة فقط، دون أن يقدموا مشاركات ويمكن لهذا النوع من الدعوات أن يرسل بواسطة الفاكس أو البريد الالكتروني.
- **الدعوة العامة**: يمكن أن تتم بواسطة الإعلان في إحدى وسائل الإعلام.
- **الدعوة بالهاتف** : وهي أدنى مستويات الدعوة، ولا تستخدم إلا في حالات نادرة، كأن يتعذر الاتصال بالمدعو بأي من الطرق الأخرى، مع ملاحظة أن تتم الإشارة إلى سبب تقديم الدعوة بالهاتف.

وفيما يلي بعض اعتبارات اللياقة والذوق في توجيه الدعوة :

- إرسال الدعوات للمدعوين قبل المناسبة بوقت كاف، ويراعى أن تكون الدعوة مبكرة جدا في حالة المؤتمرات والندوات التي تحتاج لاستعداد خاص.
- بدء الدعوة بعبارة تبدي التشرف أو السعادة بحضور أو مشاركة المدعو.
- استخدام الكلمات الدالة على الاحترام والتقدير وحفظ المكانة، وبصيغة الجمع، مثل: حضرتكم، سيادتكم، للأشخاص المعتبرين اجتماعياً ، ومعاليكم للوزير، وفخامتكم للرئيس.
- عند المخاطبة تستخدم كلمة سيادة بالإضافة إلى المنصب، مثل سيادة النائب، لمخاطبة النائب في المجلس التشريعي، سيادة الوزير، سيادة الرئيس، سيادة مدير، سيادة عضو... الخ.
- تضمن المخاطبة المباشرة لصفة المدعو سيادة الوزير فلان .... وزير الصحة.........المحترم.
- ويمكن أن تضمن الدعوة الثناء على المدعو ودوره الرائد أو المهم أو المؤثر في الموضوع المدعو إليه.
- من أدب السلوك أن يلتزم المدعو بتأكيد حضوره من عدمه، وتقديم اعتذاره قبل المناسبة بوقت كاف، بما يسمح للجنة المنظمة اتخاذ

إجراءاتها البديلة.

- عند توجيه الدعوة للنساء في المناسبات الاجتماعية يكتب على البطاقة، سيادة حرم فلان، ولا يكتب اسمها شخصياً، أما في المناسبات الرسمية فتخاطب باسمها، وكذلك الأمر عندما تكون هي نفسها صاحبة الأسبقية ، وليس زوجها.
- تضمين الدعوة عبارة تساعد على تقديم الاعتذار بالطريقة الملائمة في حالة اعتذار المدعو، مثل : لتأكيد الحضور أو الاعتذار يمكنكم الاتصال بـ(فلان)، هاتف رقم ٠٠٠٠٠ بريد الكتروني ....
- ترسل الدعوة في مظروف مغلق، ويكتب عليه من الخارج لقب، واسم، وصفة المدعو، يفضل أن يكون مطبوعاً، أما مباشرة على المظروف، وأما بواسطة لاصق.

(٥) أتيكيت الاعتذار

"كل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون"

بعض الأحيان يتعذر على المدعو تلبية دعوة لحضور مناسبة ما، ويتوجب عليه هنا الاعتذار عن غيابه بسبب عذر قاهر، كالمرض أو السفر وليس مجرد الاعتذار وهنا يتوجب تقديم الاعتذار للداعي بطريقة مناسبة، تؤكد على أسفه لعدم تمكنه أو تعذر تلبيه الدعوة، وإبداء رغبته في المشاركة، والتأكيد على إن الظروف القاهرة هي سبب الاعتذار، ومن أهم

الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تقديم الاعتذار ما يلي:

- من الأفضل تحديد سبب الاعتذار، ولكن يمكن الإشارة إلى إن أسباب الاعتذار شخصية.
- يوجه الاعتذار إلى الداعي شخصياً أو لشخص الاتصال المحدد في بطاقة الدعوة.
- يفضل أن يتم الاعتذار بنفس الطريقة التي قدمت فيها الدعوة، أو بطريقة أفضل.

(٦) أتيكيت المواعيد والمقابلات :

" وأوفوا بالعهد إن العهد كان مسئولا"

تكتظ الحياة المهنية للمدراء والموظفين وعامة الشخصيات بالكثير من الالتزامات اليومية، ومن هذه الالتزامات المواعيد التي يحددونها بأنفسهم أو تلك التي تتحدد وفقاً لالتزامات جهات أو شخصيات أخرى، وكذلك الأمر بالنسبة للمقابلات، إذ يجري هؤلاء عشرات المقابلات أسبوعياً، وهذا يتطلب منهم تنسيق جداول أعمالهم بما يتوافق مع تأدية الالتزامات التي يفترض عليهم أداءها كشخصيات لها اعتبار في المجتمع، أو حتى بالنسبة للعامة، والالتزام بالمواعيد يعد واحدا من أهم السلوكيات الاجتماعية التي تدل على تحضر صاحبها، واحترامه للوعود التي يقطعها على نفسه وهناك العديد من قواعد اللياقة والسلوك التي ينبغي احترامها، أهمها :

- الالتزام بالموعد المحدد في بطاقة الدعوة، أو الموعد الذي تم الاتفاق عليه بأية طريقة كانت، سواء في رسالة عادية أو الكترونية، أو بالاتصال هاتفياً أو برسالة شفهية.
- يلتزم المدعو بتأكيد حضوره في الموعد بقليل، خاصة عند حضور حفلات الموائد وحفلات الاستقبال.
- على زائر الشخصيات الكبيرة أن ينتظر الشخصية التي حضر لمقابلتها، ويجب على هذه الشخصية أن تستقبل الزائر، في الموعد المحدد سلفاً، إلا في حالة الانشغال الطاريء.
- لا يحدد المضيف مدة محددة للمقابلة أو للزيارة، ولكن إنهائها يتحدد بواسطته. ولا يجوز للضيف فعل ذلك، خاصة إذا كان المضيف أعلى منه مكانة.
- ضرورة الحضور في الوقت المحدد في زيارات التهاني أو التعازي، وتقتضي أصول اللياقة والذوق السليم أن تكون مدة حضور التهنئة أطول من التعزية.

أتيكيت التحية والمصافحة والتقديم والتعارف

تقتضي معظم المواقف اليومية سواء للمحترفين أو العامة، الالتزام بالعديد من المجاملات اليومية، التي لا تخلو أية مناسبة أو موقف عادي منها، هذه المواقف ينبغي التعامل معها بلطف وأدب جم، وذلك للحصول على القبول الاجتماعي العام لدى الآخرين، ومثل هذه المواقف تساعد بفعالية في قبول الآخرين كما هم، وتتلخص هذه المواقف بالتحية والمصافحة والتعارف، والتقديم.

(١) أتيكيت التحية

تعتبر التحية هي الفاتحة التي تبدأ بها عملية الاتصال والتواصل مع الآخرين، سواء بالهاتف أو بالمراسلة، أو عند التعارف أو المقابلة، والتحية تتم عادة بمبادرة أحد طرفي الاتصال، الذي يعتبر البادئ في إضفاء الدفء والحميمية على اللقاء خلال بشاشة الوجه ولين الجانب، وحرارة اللقاء أثناء إلقاء التحية أو ردها، وقد شرع الإسلام السلام تحية بين المسلمين وحض على إفشاءه والإكثار من ترديده، كلما لقي المسلم فرداً أو جماعة، عرفهم أو لم يعرفهم وفيما يلي آداب وقواعد التحية التي يلتزم بها أطراف عملية الاتصال تحرياً للالتزام بأدب السلوك:

- القادم يلقي التحية على المقيم وليس العكس، والمار على الجالس .
- رد التحية بطريقة مهذبة.

- البدء بالتحية قبل البدء بالحديث، واختتام الحديث واللقاء بتحية السلام أيضاً.
- يبدأ الصغير بتحية الكبير، والواحد على الجماعة، والقليل على الكثير، وهكذا.
- مبادرة ذو المكانة الرفيعة بالسلام على من هم اقل منه مكانة يستجلب محبتهم، ويرفع من شأنهم.
- يفضل المصافحة عند إلقاء التحية.
- إلقاء التحية بصوت معتدل.
- الإيماء بالرأس ودون الانحناء والابتسام عند إلقاء التحية.
- لا يفضل إلقاء التحية من بعيد، فالأفضل الاقتراب ممن يرغب بتحيته. ولكن يمكن إلقاء التحية من بعيد بالتلويح باليد، في حال تعذر الاقتراب.
- في حال تناول الطعام خارج المنزل، وتمت مقابلة أحد الأصدقاء أو المعارف في نفس المطعم يمكن التوقف عند مائدتهم للحظات للسلام وإلقاء التحية.
- من غير اللائق إلقاء التحية على من هم في حالة انشغال بأعمال، خاصة تلك التي لها قدسيتها، مثل تحية المدرس أثناء التدريس، أو الخطيب أثناء إلقاء خطبة، أو متحدث في مؤتمر أو ندوة.

(٢) أتيكيت المصافحة

" ما من مسلمين يلتقيان فيتصافحان إلا غفر لهما قبل أن يفترقا "

ترتبط التحية بالمصافحة، وتعتبر مكملا لها، والبعض يعتبر التحية غير مكتملة بدون المصافحة، فالمصافحة بالأيدي تشعر الضيف بالترحاب وتترك انطباعاً طيباً وإيجابياً عن الشخص أو المؤسسة التي يعمل بها، ولا بد أن تكتمل المصافحة بالاتصال البصري، أي النظر لمن تتم مصافحته.

ليست هناك صفة أو طريقة محددة للمصافحة، وينبغي أن تكون المصافحة بكامل راحة اليد، وليس بأطراف الأصابع فقط، وينبغي أن تكون راحة اليد مبسوطة غير مقبوظة، لأن قبضتها قد يؤدي إلى تنافر، لأن الآخر قد يظن بأنه يزدريه ويستهزيء به.

وفيما يلي أصول المصافحة وفقاً لأدب السلوك الاجتماعي:

- يبدأ القادم بمصافحة المقيم (كأن يكون صاحب الدعوة) وبعدها السيدات، ثم الشخصيات الكبيرة، ثم بقية الرجال، وفقاً لمقامهم وسنهم.
- من الخطأ المصافحة فوق يدي شخصين آخرين يتصافحان.
- لا تتم المصافحة إذا كان شخص يهم المرور بين المتصافحين.
- ضرورة خلع القفاز عند المصافحة.
- عند المصافحة لا يجوز الانحناء أو العناق أو التقبيل، ولكن ظهرت

مؤخراً عادة العناق بين الأصدقاء، وينصح هنا عدم عناق أو تقبيل الصديق في حضور آخرين.

- عدم المبالغة في المصافحة، وإطالة وقتها، والاحتفاظ براحة يد من تتم مصافحته لمدة طويلة.
- المصافحة برفق وعدم الضغط والشد على راحة الشخص المصافح.
- الحفاظ على مسافة مناسبة هي مسافة مد اليد.
- لا مانع من الربت على كتف المصافح أثناء عملية المصافحة.
- يمكن وضع اليد اليسرى على ظهر اليد اليمنى للشخص المصافح لأن ذلك من شأنه أن يظهر له الغبطة والسرور والاحتفاء به، مما يزيد في الألفة ويؤكد على المحبة.
- لا يفضل أن تقترن المصافحة بالتقبيل، حتى وأن أصبحت شائعة.
- عند تفشي الأمراض مثل (الكوليرا) يفضل ترك المصافحة لأنها تساعد على نقل العدوى.

(٣) مصافحة النساء

جرت العادة أن تكون المرأة هي المبادرة في عملية المصافحة، ولكن بعض النساء لا يرغبن في مصافحة الرجال، لأسباب دينية، وهنا ينبغي احترام هذه الرغبة لديهن، وهناك من يصافحن ولكن باستخدام عازل قماشي، أو بقفاز اليد. كما إن هناك بعض الرجال يمتنعون أيضاً عن

مصافحة النساء، لنفس الأسباب، وفيما يلي بعض الاعتبارات التي يمكن مراعاتها عند التعرض لمواقف مصافحة النساء:

- ضرورة حفاظ المرأة على مسافة لا تسمح للرجل بمد يده للمصافحة، وكذلك الأمر بالنسبة للرجل الذي لا يرغب بالمصافحة.
- أن تكتفي المرأة بالإيماء للرجل، والحفاظ على يديها منسدلتين بحيث تعطي فكرة صامتة بأنها لا ترغب في المصافحة.
- يمكن للمرأة أو الرجل الذي لا يرغب بالمصافحة أن يعطي فكرة (عبر زميل أو من ينقل الدعوة...) للطرف الآخر بأنه لا يصافحن حتى لا تسبب الحرج لأحدهما.

(٤) أتيكيت التقديم والتعارف

بسم الله الرحمن الرحيم

" يا أيها الناس إنا خلقناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم"

تتعدد المواقف والمناسبات الاجتماعية والرسمية التي يتم فيها التعارف بين الأشخاص، كما ان بعض المناسبات تنظم من اجل التعارف وتقديم الضيوف لبعضهم البعض، بهدف تقوية أواصر التعاون.

وتبدأ عادة عملية التقديم والتعارف عندما يلتقي الأشخاص لأول مرة، وهي عملية بسيطة وسهلة، فأما أن يتولى الداعي أو صاحب المكان

تقديم الاشخاص لبعضهم البعض، أو أن يتبادلون التعارف بأنفسهم.

تتم عملية تعريف الناس ببعضهم البعض، وتقديمهم لبعض وفقاً لعدد من القواعد والأصول المتعارف عليها على النحو التالي :

- يتولى الداعي تقديم الضيوف بعضهم إلى بعض، ويعرف عن الاسم والعمل والمركز، ويذكر بعض الصفات المميزة لكل منهما، ويستخدم في ذلك عبارات جميلة ومحببة.
- يقدم الشخص في المركز أو المكانة الأقل للشخص في المكانة أو المركز الأكبر، مع ذكر الاسم الأول واسم عائلة كل منهما وعمله ومركزه.
- قد ينسى صاحب المكان اسم الشخص الذي يرغب تقديمه، هنا يستخدم عبارة: "اسمحوا لي بأن أعرفكما على بعضكما" ويطلب من الشخص صاحب المكانة الأقل أن يعرف عن نفسه لصاحب المكانة أو المركز الأكبر.
- في حالة وجود ضيف شرف في الحفل يتم تقديم المدعوين إليه، لكونه صاحب الأسبقية المتقدمة.
- يقدم الرجل إلى السيدة.
- تقدم السيدة إلى الرجل المسن.
- تقدم الآنسة للسيدة.

- يقدم السيد للشخصية الكبيرة.
- يقدم الأصغر سنا إلى الأكبر، ما لم يشغل الأصغر مركزاً أعلى.
- يقدم القادم الجديد إلى الموجودين ما لم يكن ذا شخصية مرموقة.
- ينهض الرجل إذا كان جالساً.
- تنهض السيدة للسيدة إذا كانت في حالة جلوس، ولا تنهض للرجل، ما لم يكن شخصية كبيرة.
- عند تقديم سيدة لسيدة أخرى تجلس على مائدة طعام لا تقف حتى لو كانت اصغر سناً، وكذلك الأمر بالنسبة للرجال.
- لا يستخدم المعرف صيغة الأمر في تقديم الاشخاص لبعضهم البعض، ويستخدم الكلمات الجميلة والمنمقة والأنيقة، مثل / من فضلك ، يسعدني ، أحب ، أود.
- عند تقديم عدة أشخاص لشخص لا يتم تكرار الأسماء أكثر من مرة، بل يكتفي بذكر الأسماء مرة واحدة.
- لا يقدم الزوج زوجته باسمها وكذلك الأمر بالنسبة للزوجة، إذ يكتفي بذكر الصفة (زوجتي أو زوجي).
- في نهاية عملية التقديم أو التعارف يشير الشخص إلى سعادته، كأن يقول : سعدت بالتعرف عليك، أهلا بك، تشرفنا، أهلاً وسهلاً..

أتيكيت الحديث والاستماع والمتابعة

يـمضي محترفو العلاقات العامة جل أوقاتهم في العمليات الاتصالية الخاصة بأعمالهم، وهذا يفرض عليهم امتلاك مهارات الاتصال بفعالية عالية، ويعتبر الحديث والاستماع أساس العملية الاتصالية، لذا فان عليهم إتقان هاتان المهارتان على أكمل وجه.

ومن ناحية ثانية، فان إكمال هذه المهارة مرتبطة بطريقة أداءه، ودرجة الالتزام بقواعد أدب السلوك الاجتماعي، واللياقة، ومراعاة الذوق السليم، واحترام الآخرين، سواء عند التحدث، أو الاستماع، أو متابعة أي حدث.

(١) أتيكيت الحديث

بسم الله الرحمن الرحيم

" يا أيها الذين آمنوا لا ترفعوا أصواتكم فوق صوت النبي ولا تجهروا له بالقول كجهر بعضكم لبعض أن تحبط أعمالكم وأنتم لا تشعرون"

يعد الحديث وسيلة الاتصال والتواصل الأساسية، بين الناس، وتستخدم الأحاديث كأسلوب للكسب وليس أسلوب للخسارة، وتكون أسلوباً للكسب لطالما استخدمت بالطريق الصحيحة، وإذا ما استخدم الحديث بطريقة خاطئة، وتمت إدارته بصورة غير لائقة، ولا تراعي اعتبارات مكانة الآخرين، ومجال الحديث، وأصول اللياقة، والمفردات المستخدمة، فانه سيؤدي إلى مردودات عكسية، تؤثر على العلاقة بين

الأطراف.

والالتزام بقواعد أدب الحديث تكسب صاحبها كثير من الفوائد، أهمها: الحصول على انتباه الآخرين، واحترامهم والتفافهم حوله، والاهم من هذا كله، الحصول على استعدادهم للاقتناع بما يقوله المرسل.

ويمكن بدء الحديث بالتحدث عن الذكريات، أو عن أشخاص يعرفهم الطرفان، أو عن المكان الذي يتواجد فيه الطرفان، أو عن سبب التواجد، أو عن الطقس، أو عن الأوضاع المحيطة..الخ. فهناك الكثير من الموضوعات التي يمكن التحدث حولها في جميع المناسبات.

وفيما يلي أهم قواعد اللياقة والأتيكيت المتبعة أثناء الحديث :

- بدء الحديث بالترحيب بالمستمعين وتحيتهم.
- التحدث بصوت معتدل، وعدم رفع الصوت بحيث لا يشوش على من هم بالجوار، أو يثير انتباههم، إلا إذا كان المقصود دعوة الآخرين للاستماع. حتى لو احتدت المناقشات، فليس من اللائق رفع الصوت.
- الاعتدال في سرعة الحديث، لا بسرعة تزعج المستمتع، ولا ببطء ممل.
- عند الحديث الشخصي لا يفضل استخدام الإشارات، وتنبيه الآخر بواسطة استخدام اليد.

- ترك مسافة مناسبة بين المتحدث والمستمع.
- عدم الإشارة إلى الشخص بالسبابة عند المخاطبة.
- عدم مقاطعة المتحدث إلا في الحالات الطارئة جداً.
- المتحدث لا يشعر الآخرين بآلامه أثناء الحديث.
- مناداة المخاطب باسمة مقترناً باللقب إن وجد.
- النظر مباشرة إلى نحو المستمتع.
- عدم تصنع الحديث.
- عدم الإكثار في التحدث عن الذات.
- عدم التحدث في موضوع مع أشخاص غير معروفين ما لم يتم تقديمه إليهم.
- استخدام العبارات المناسبة لكل المناسبات.
- اختيار موضوع الحديث بما يتناسب مع الحاضرين.
- تغاضي المتحدث عن الهفوات المحرجة التي تعرض إليها من الآخرين (بحسن نية)
- الاعتراف بالخطأ في حين ورود أخطاء في حديث المتحدث.
- الابتعاد عن العبارات الجارحة، والتي تؤثر سلباً على المستمعين، وضرورة التفكير بالكلام قبل إلقاءه.
- عدم البقاء مستمعاً، وضرورة المشاركة في الحديث، حتى ولو

بالابتسام أو الإيماء.

- إذا ما تعرض المتحدث إلى الاستفزاز من طرف مستمعيه، أو الحاضرين، يفضل إنهاء الحديث أو الانسحاب، لعدم إثارة المشاكل.
- الحديث على مائدة الطعام لا يكون في موضوعات قد تثير اشمئزاز الآخرين.
- استخدام الكلمات التي تعبر عن الذوق والأدب و اللطافة.
- عدم التحدث في ظل وجود أي شيء في الفم، كالطعام، أو اللبان.
- يحرص المتحدث على عدم العبث بأية أشياء من حوله أثناء الحديث، لأنه يصرف انتباه السامعين له، ويفقده شيئاً من الاحترام.
- عدم التحدث بلغة أجنبية مع شخص، في ظل وجود آخرين لا يتحدثونها، كما يفضل عدم استخدام الكلمات الأجنبية أثناء الحديث عموماً.
- إذا تعرض المتحدث للمقاطعة المتكررة، ينظر إلى المقاطع ويطلب منه برفق وتهذيب، ويخاطبه باسمه، ويطلب منه أن يكمل حديثه، ثم يعطيه الفرصة ليقول ما يريد.
- عدم احتكار الحديث، فالنجومية ليست في كثرة الحديث، بل في جودة الأحاديث وأهميتها بالنسبة للمستمعين.

- إعطاء المستمع فرصة لتقديم مداخلاته وأسئلته والتعبير عن رأيه.
- ختم الحديث بشكر المستمعين على اهتمامهم بالإنصات، وحسن استماعهم.

(٢) أتيكيت الاستماع (الإنصات)

تقترن مهارة الاستماع بمهارة الحديث، ففي الأحاديث المتبادلة يتم تبادل الأدوار ما بين المرسل والمتلقي. والمطلوب في حالة الاستماع أن يتم التركيز على حديث المرسل، من اجل فهم ما يقول، ليتسنى المساهمة بايجابية في الحوار، ويعتبر المستمع الجيد هو نفسه المتحدث الجيد، لأنه في حال ان استمع باهتمام وفهم فانه سيكون قد حصل على المعلومات التي تؤهله للمشاركة في الحديث بايجابية.

والشخص الاجتماعي تتوافر فيه صفة الإنصات للغير باهتمام، وترك الفرصة للمتحدث براحة وحرية، وإشعارهم بأهميتهم، وبالتالي يشعر المتحدث بأهمية ما يقول، ويولي اهتماماً اكبر بحديثه، لأنه يشعر بان المتلقي مهتم بما يقول.

للاستماع أصول وآداب ينبغي الالتزام بها في جميع المواقف، من أجل تقديم صورة محببة لدى الآخرين، وفيما يلي أبرز أصول الأتيكيت الواجب مراعاتها عند الاستماع للآخرين:

- حسن الاستماع للمتحدث، فالمستمع الجيد متحدث جيد.

- من الخطأ تصحيح أخطاء المتحدث أمام الحاضرين.
- الإقلال من الأسئلة، فالإكثار منها غير محبب.
- عند الإجابة لتقديم مداخلة تعقيباً على حديث المتحدث، تستخدم عبارات الاستئذان مثل : من فضلك، بعد أذنك، لو سمحت، إذا أمكن، لو تكرمت، يسعدني.... الخ، أو استخدام الإشارة الدالة على الحاجة لتقديم مداخلة.
- عبارات الرفض عند الاعتراض على الرأي غير محببة، لأنها تستدعي دوافع الرفض من طرف المتحدث، وتشعره بعدم الراحة، وتقلل من تفاعله. لذلك لا يتم الاعتراض باستخدام كلمات الرفض في البداية، بل يفضل البدء بالإيجاب.
- لا يقدم المستمع نصيحة إلا إذا طلب منه.
- إذا اخطأ المتحدث في نطق كلمة م، فلا يجب تنبيهه إلى ذلك، تجنباً لإحراجه أمام الحاضرين، حتى لو أعاد تكرار نفس الخطأ.
- في حالة عدم الرضا عن الحديث ، مهما كانت الأسباب، فيفترض على المستمع ان يعمل على تحويل دفة الحديث بلباقة لموضوع آخر، ويفضل ان يكون هذا الموضوع مرتبط بموضوع الحديث السابق.
- ليس على المستمع أن يظل مستمعاً طوال الوقت، بل عليه المشاركة في الحديث، ولو بقدر يسير، وحتى لو بالتفاعل البصري

والإيماءات، حتى يعطي فكرة للمتحدث عن تفاعله معه.

- من المقبول توجيه أسئلة عن الموضوع الذي يدور أمامك حتى تساعد على بقائه أطول فترة ممكنة، كما أن ذلك يعكس اهتمامك وانتباهك للمتحدث.

(٣) أتيكيت متابعة الأحداث

تنظم المؤسسات على اختلافها يومياً عشرات المناسبات الخاصة، من مؤتمرات، وندوات، ورشات عمل، ومحاضرات، وحلقات نقاشية،... وغالباً ما يدعى إليها ممثلين عن مؤسسات أخرى، أو شخصيات معتبرة، ويحضرها، حاضرين من مختلف قطاعات المجتمع.

قد تكون الدعوة من أجل المشاركة في المناسبة، كمتحدث، أو لإدارة إحدى الجلسات، أو كمعقب، أو كضيف شرف، أو مجرد ضيف عادي، وتغلب على هذه المناسبات صفة الحضور للمتابعة.

تعاني هذه المناسبات في بعض الأحيان من الارتباك، وتشهد حالة من عدم الالتزام من طرف الحاضرين، ويرجع سبب ذلك إلى خلو تصرفات البعض من قواعد الأتيكيت واللياقة والذوق، وفيما يلي أهم اعتبارات الأتيكيت واللياقة عند حضور المناسبات:

- تسجيل البيانات الشخصية عند الدخول وعدم الاعتراض على ذلك.

- عـدم التقـاط الأوراق الخاصـة بالمناسـبة، وبطاقـة التعريـف، وانتظـار تسلمها من لجنة الاستقبال.
- إتباع أية تعليمات مكتوبة، والالتزام بإرشادات لجنة الاستقبال.
- الجلـوس في المكـان الـذي يحـدد مـن طـرف منـدوب لجنـة الاسـتقبال، مـا لم يكن هناك أماكن محددة للمدعوين.
- الـدخول بهـدوء وعـدم إثـارة الضـجيج، وعـدم التسـبب في إزعـاج أي من الحاضرين.
- عـدم الخـوض في أحاديـث جانبيـة، عنـد تحـدث أحـد المتحـدثين، أو عنـد انعقاد جلسات رسمية.
- عدم التعليق بسخرية على كلمات المتحدثين.
- عدم التنقل أثناء الجلسات الرسمية.
- عدم التدخين إذا كان غير مسموح به.
- عنـد الحاجـة للتحـدث مـع زميـل، يمكـن فعـل ذلـك بواسـطة الكتابـة على ورقة وتمريرها إليه تجنباً لإحداث التشويش.
- عـدم إلقـاء المـداخلات لمجـرد التحـدث فقـط، إذا لم تكـن هنـاك إضـافة مهمـة، فـلا يـنقص مـن قـدر الشـخص ان يقـتصر دوره عـلى الاسـتماع للحديث.
- عدم مقاطعة المتحدث، أو مقدم مداخلة مهما كانت الأسباب.

- عدم اخذ المبادرة للحديث، وانتظار الإذن ممن يمتلك هذه الصلاحية.
- عدم الوقوف في الممرات عندما يكون هناك مكاناً مخصصاً للجلوس
- عدم الوقوف بجانب المنصة الرئيسية.
- عدم الوقوف بجانب من يتحدثون لوسائل الإعلام.
- الإقلال قدر الإمكان من التنقل ومغادرة المكان.
- إغلاق الهاتف المحمول، أو تشغيله في وضعية الاجتماع.
- عدم التحدث في الهاتف بينما يكون المتحدث مستمراً في حديثه.

الجزء الثاني

فن البروتوكول

يعرف البروتوكول (المراسم) بأنه مجموعة الإجراءات، وقواعد اللياقة التي تسود المعاملات، والاتصالات الدولية، وتقوم المراسم تنفيذا لقواعد سواء الدولية أو العامة أو بناء على العرف الدولي، وتصطبغ المراسم بطابع رسمي.

وتعتبر المراسم دستور التعامل وفن التعايش، وهي قواعد دولية وعادات وتقاليد تنظم المناسبات والاحتفالات ذات الطابع:

١. **الرسمي أو الوطني:** بالنسبة للملوك، ورؤساء الدول والجمهوريات، ورؤساء المجالس الدستورية في الدولة.

٢. **الدبلوماسي:** بالنسبة لأعضاء السلك الدبلوماسي، والمنظمات الدولية.

٣. **الاجتماعي:** بالنسبة للمؤسسات، والجمعيات، والأفراد.

ويجب أن يتوفر لدى المسئول عن تطبيق أنظمة المراسم وقواعدها الدولية المميزات التالية:

- الذكاء، الإحساس المرهف، الذوق السليم.
- دقة الملاحظة، سرعة الخاطر، التحرك السريع.
- اللباقة، الكياسة، حسن التصرف.

ونتناول في هذا الجزء أهم موضوعات البروتوكول "المراسم" في أربعة فصول، وذلك على النحو التالي:

الفصل الأول: الزيارات الرسمية.

الفصل الثاني: الحفلات والولائم الرسمية.

الفصل الثالث: مراسم رفع الأعلام.

الفصل الرابع: مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية.

الفصل الأول
الزيارات الرسمية

ترتبط الزيارات الرسمية للضيوف الأجانب بأهمية الأعباء الملقاة على عاتق القائمين بعمل ترتيبات الزيارات على كافة المستويات من وإلى الدولة (زيارة كبار الشخصيات الرسمية الأجنبية) للدولة أو زيارة نظرائهم في الدولة لدولاً أخرى.

وأصبحت المؤتمرات الدولية، والإقليمية، والزيارات الرسمية، والمعارض الدولية تحتل جزء كبيرا من العمل الدبلوماسي، وعالم الأعمال، والمال، واستتبع ذلك ضرورة ترتيب وإعداد برنامج استقبال رؤساء وأعضاء الوفود ومرافقتهم وتسهيل مهمتهم وإقامتهم في البلاد. وتحتل الاتصالات الشخصية خلال المؤتمرات أو الزيارات أو المعارض أو المفاوضات سواء كانت (سياسية، أو اقتصادية، أو تجارية) نصيبا كبيرا في

إنجاح الهدف وراء كل منها، وهو ما يدعمه عمل رجل العلاقات العامة أو المراسم بصفة خاصة.

ونتناول في هذا الفصل المراحل المختلفة للإعداد والتخطيط والتنفيذ لبرنامج زيارة رسمية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الإعداد لبرنامج زيارة رسمية.

ثانياً: التخطيط المبدئي للبرنامج.

ثالثاً: التخطيط النهائي لبرنامج.

الفصل الثاني
الحفلات والولائم الرسمية

يعتبر الإعداد للحفلات أو الولائم الرسمية وتنفيذها من الأمور الحيوية والهامة والأساسية لرجل المراسم أو العلاقات العامة بصفة عامة، ويتطلب الإعداد والتخطيط لها جهداً ودراسة تنعكس في النهاية حصيلتها على نجاح الحفل أو المأدبة الرسمية. ونعرض أهم النقاط الرئيسية التي يعتمد عليها التخطيط للحفل أو الوليمة الرسمية، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الأرشيف.

ثانياً: إعداد قائمة المدعوين.

ثالثاً: بطاقات الدعوة.

رابعاً: الصنع الجيد للانطباع الأول.

خامساً: توقيت إرسال بطاقة الدعوة إلى المدعوين.

وتوجد مجموعة من العناصر تعتبر من المقومات الضرورية والأساسية التي تتضمنها بطاقة الدعوة، وذلك على النحو التالي:

١. اسم المنظمة.
٢. جملة ترحيب.
٣. نوعية الحفل.
٤. الغرض من الحفل.
٥. تحديد اليوم، التاريخ، والشهر.
٦. الساعة.
٧. المكان.
٨. إرشادات الاعتذار.
٩. تفاصيل خاصة.

قائمة الطعام

تتطلب الولائم الرسمية في المناسبات والحفلات الكبرى ضرورة وجود قائمة للطعام الذي سيقدم في الوليمة (عشاء أو غداء) إذا كانت المأدبة جلوساً، وتوضع عادة على يسار طبق الطعام.

وتجدر الإشارة إلى ضرورة الاهتمام بأناقة نوع الورق، والطباعة بالنسبة لقائمة الطعام، ويمكن أحاطتها بالزخارف، وشعار المنظمة الداعية.

وتطبع قائمة الطعام باللغة العربية إذا كان جميع المدعوين يتحدثون العربية، أما إذا كان من بين المدعوين بعض الأجانب، فمن الضروري أن تكتب القائمة بطريقة مزدوجة أي باللغة العربية وما يقابلها بالفرنسية أو الإنجليزية.

ويمكن في بعض الأحوال كتابة اسم المدعو على قائمة الطعام، ويعتبر ذلك أحد وسائل إرشاد المدعو إلى مكان جلوسه، وقد يحتفظ بعض المدعوين بهذه القائمة على سبيل التذكار خاصة إذا كان إخراجها وشكلها أنيق.

ويمكن أن تتضمن قائمة الطعام في المآدب الجالسة ما يلي:

١٠. الحساء.

١١. السمك.

١٢. اللحوم أو الطيور مع الخضروات.

١٣. السلاطة.

١٤. الحلوى والمثلجات.

١٥. الجبن.

الخدمة في الحفلات والمآدب

يختلف نوع الخدمة باختلاف نوع الحفل، ففي حفلات الاستقبال يتم تخصيص جانب من المكان لتقديم المشروبات، ويقوم طاقم الخدمة بالمرور

على المدعوين بصواني المشروبات، وصواني المشهيات الخفيفة، ويكون الجميع وقوفاً، ويتم تخصيص مقاعد متناثرة على جانبي القاعة تكفي لحوالي ثلث المدعوين، وتخصص لبعض كبار السن من المدعوين.

الفصل الثالث
مراسم رفع الأعلام

يعتبر علم الدولة هو الشعار المميز لها، والذي يرمز إلى استقلاها وسيادتها، وتصدر كل دولة قانون خاص بإنشاء العلم الوطني لها، تحدد فيه أبعاد العلم وألوانه بما يتفق وما تراه مميزاً لفكرة وطنية معينة.

وتنظم أغلبية القوانين التي تصدرها الدول بشأن مراسم رفع العلم والمناسبات التي يرفع فيها، والمناسبات التي ينكس فيها العلم عند حدوث بعض المناسبات الوطنية المؤلمة أو مجاملة لدولة أجنبية صديقة كما تحدد هذه القوانين العقوبات التي توقع على الأشخاص عند إهانة العلم.

(١) المبادئ العامة لمراسم رفع العلم الوطني:

العلم الوطني جزء من الوطن، ويرفع يومياً من شروق الشمس حتى غروبها على جميع دور الحكومة، وعلى مباني مراكز الحدود.

- يرفع العلم الوطني يومياً على دور البعثات الدبلوماسية والقنصلية.
- يحظر رفع أعلام باهتة اللون أو في حالة سيئة، نتيجة العوامل الجوية، لأن العلم جزء من الوطن، ومن اللائق أن يكون في أكمل صورة.

- يرفع علم الدولة على الوزارات والدوائر الحكومية، وكان العرف يقضي برفع العلم عند شروق الشمس وإنزاله عند غروبها، ورفعه أيام الجمع والأعياد الرسمية والمناسبات التي يأمر الملك أو رئيس الدولة بذلك، غير أنه جرى حالياً العرف على رفع علم الدولة على المباني الحكومية طوال أيام الأسبوع ليلاً ونهاراً.
- يرفع علم الدولة خارج حدودها على مباني السفارات والقنصليات طوال أيام الأسبوع، وقد جرى العرف الدبلوماسي في الماضي على رفع علم الدولة إلى جوار علم الدولة التي يوجد بها السفارة أو القنصلية، وذاك في المناسبات الرسمية والأعياد الوطنية الخاصة بهذه الدولة، إلا أن كثرة الاحتفالات والمناسبات حالت دون تحقيق ذلك، فاكتفى برفع علم الدولة فقط فوق السفارات والقنصليات دون رفع علم الدولة المضيفة.
- عند رفع وإنزال الأعلام وبينها علم الدولة، يجب رفع علم الدولة أولاً، ثم ينزل علم الدولة آخر الأعلام.
- يمكن في بعض الأحوال رفع علم الدولة أو علم رئيس الدولة مطوياً في أعلى الصاري، بحيث يتم رفع العلم بمجرد جذب الحبل فينتشر العلم ويرفرف.
- عند أداء التحية أثناء مرور طابور العرض يخفض العلم أمام المنصة

بحيث لا يلامس الأرض.

- يحمل العلم على صاري، ولا يحمل باليد.
- جرى العرف الدولي على أن تسحب الأعلام من الصواري عند الغروب إلا أنه بتعليمات خاصة من رئاسة الدولة يمكن رفع العلم الوطني عند إقامة أي احتفال بمناسبة خاصة في المساء، ويترك بعض المسئولين العلم الوطني على المباني الحكومية مرفوعاً ليلاً ونهاراً إلى أن يبلى ثم يوضع علم آخر محله وهكذا وإن كان ذلك لا يمثل القاعدة.
- في بعض الدول إذا رفع العلم مقلوباً يدل ذلك على الاحتجاج والتمرد.
- عند رفع علم لضيف الدولة في المطار، أو بمكان الزيارة، يراعي أن يرفع أولاً علم الدولة قبل رفع علم آخر.
- في المناسبات الرياضية أو مناسبة التخرج في الجامعة أو الكليات العسكرية، ترفع على المبنى وأمامه أعلام الدولة أو الهيئة القائمة بالاحتفال، وإذا كان ضمن الحضور رئيس دولة أو رئيس وزراء فيرفع علم دولته – علم واحد فقط – أمام المبنى الرئيس للاحتفال إلى جوار علم الدولة أو يرفع علم الضيف الخاص إن كان له علم خاص.

- عند توقيع اتفاقية بين دولتين يوضع علم الدولتين الموقعتين على الاتفاقية خلف الرئيسين أو خلف ممثلاً الدولتين، ومن الممكن وضع علم طاولة أمام رئيسا الوفدين أثناء التوقيع، ويمكن في حالة عدم وجود علمين كبيرين خلف المكلفين بتوقيع الاتفاقية الاكتفاء بعلم الطاولة فقط.
- عند إنزال العلم يراعى عدم ملامسته الأرض أو أي شيء موجود على الأرض.
- تشير القواعد الدولية إلى عدم رفع أعلام الدولة في موقع أعلى من دولة أخرى في زمن السلم.
- لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في مستوى أعلى من المستوى المرفوع عليه علم الدولة.
- لا يجوز رفع علم أجنبي في الدولة على أي مبنى إلا إذا كان مرفوعاً إلى جواره علم الدولة (عدا السفارات، القنصليات، والمباني التابعة لها).
- يرفع العلم دائماً في مكان الصدارة أعلى أو أمام المبنى.

(٢) رفع العلم الوطني مع الأعلام الأجنبية:

تطبق القواعد العامة التالية في حالة رفع العلم الوطني مع أعلام أجنبية:

- إذا رفع العلم الوطني مع أعلام دولة أجنبية أخرى يكون له مكان

الصدارة في الوسط إذا كان عدد الأعلام مفرداً، وفي اتجاه اليمين إذا كان عددها زوجياً.

- إذا لم يكن بجانب العلم الوطني سوى علم واحد أجنبي يرفع العلم الوطني على يمين المبنى (أي يسار الناظر إلى المبنى).
- لا يجوز رفع علم أو راية في مكان يعلو فيه على العلم الوطني الذي يحتل دائماً مكان الصدارة.
- لا يحق للأفراد أو الهيئات الأجنبية رفع أعلام دولهم إلا في الأعياد والمناسبات الرسمية، ويشترط أن يكون العلم الوطني إلى جانبها وفي مكان الصدارة.

(٣) ترتيب الأعلام على طاولة الاجتماعات:

١. إذا كانت الطاولة مستديرة.
٢. إذا كان هناك أكثر من وفد والطاولة مستطيلة.
٣. إذا كانت الطاولة مربعة الشكل.
٤. إذا كانت الطاولة مستديرة أو مضلعة على شكل دائرة.
٥. إذا كانت الطاولة مضعلة على شكل طولي.

(٤) رفع الأعلام على المباني:

- إذا كان علم الدولة هو العلم الوحيد المرفوع يكون في وسط المبنى أو على أبرز مكان فيه بحيث يمكن رؤيته بسهولة للقادم، ويكون

تثبيته في جهة المدخل الرئيسي للمبنى.

- إذا كان هناك علمان على المبنى أحدهما العلم الوطني للدولة، تكون طريقة رفع الأعلام على النحو التالي:
- إذا كان العلم الآخر علم دولة عربية أو أجنبية مرفوع بمناسبة زيارة رسمية لرئيس الدولة التابع لها العلم، فيكون علم دولة الضيف مرفوع إلى يمين المبنى (يسار الناظر للمبنى)، ويكون العلم الوطني مرفوع إلى يسار المبنى (يمين الناظر للمبنى)، فإذا كان في المبنى شرفة يطل منها الرئيسان فالواقف في مواجهتهم سيرى أن كل رئيس يقف تحت علمه لأن الضيف يقف دائما على يمين رئيس الدولة.
- إذا كان علم الدولة العربية أو الأجنبية مرفوع إلى جوار علم الدولة لوجود مناسبة وطنية أو مناسبة خاصة، يرفع علم الدولة إلى يمين المبنى (يسار الناضر للمبنى) وعلم الدولة الأخرى (العربية أو الأجنبية) مرفوع إلى يسار (يمين الناظر إلى المبنى). لأن القاعدة العامة لا يجوز أن يرفع علم أجنبي في موقع أفضل ن علم الدولة على أرضها.
- إذا كان العلم الآخر المرفوع على المبنى هو علم خاص بشركة أو مؤسسة أو فرد ..، فيرفع علم الدولة إلى المبنى (يسار الناظر)،

والعلم الخاص الآخر مرفوع إلى يسار المبنى(يمين الناظر).

- إذا كان هناك علمان مرفوعان على المبنى إضافة إلى علم الدولة يكون العلم الوطني للدولة في الوسط، وعلم الضيف الأقدم على يمين الدولة (يسار الناظر)، وعلم الضيف الآخر على يسار علم الدولة(يمين الناظر).
- إذا كان هناك مجموعة من أعلام الدول فهناك طريقتين لرفع الأعلام:

الطريقة الأولى:

يبدأ وضع الأعلام من اليمين إلى اليسار (يسار الناظر) حسب الترتيب الهجائي للدول أعضاء جامعة الدول العربية، أو الترتيب الأبجدي باللغة الإنجليزية، بالنسبة لدول الأعضاء بالأمم المتحدة، وذلك حسب ما إذا كان المؤتمر يضم دولاً عربية فقط أو أن المؤتمر يضم دولاً عربية وأجنبية أو أجنبية فقط.

الطريقة الثانية:

يبدأ رفع الأعلام من وسط المبنى فيبدأ برفع علم الدولة في الوسط، ثم إلى يساره أول علم، ثم إلى يمين علم الدولة العلم التالي وهكذا. والمتبع في المحافل الدولية رفع الأعلام بدأ من اليسار إلى اليمين حسب الحروف الأبجدية (يسار الناظر).

(٥) ترتيب وضع الأعلام داخل المبنى:

توجد مناسبات متنوعة يتم فيها رفع الأعلام داخل المبنى، وأهم هذه المناسبات المؤتمرات الدولية، والاجتماعات الدورية للمنظمات والهيئات الدولية. ويكون وضع الأعلام في هذه المناسبات ملاصقاً للحائط في مواجهة الداخل لقاعة الاجتماع، ويتم وضع أعلام الدول المشاركة بأحد الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى:

يتم وضع الأعلام بدءاً من اليمين (يسار الناظر للأعلام) متجهين إلى اليسار، فإذا كان المجتمعون يمثلون دولاً عربية فيكون ترتيب الأعلام حسب الترتيب الوارد في ميثاق جامعة الدول العربية، وإذا كان الاجتماع مشترك بين دول عربية وأخرى أجنبية فيكون ترتيب الأعلام وفق الترتيب المتبع في ميثاق الأمم المتحدة.

الطريقة الثانية:

يوضع شعار المؤتمر في وسط الحائط المواجه للداخل إلى القاعة، ثم يبدأ وضع الأعلام بدأً من الوسط تحت الشعار يميناً ويساراً بمعنى أن يكون هناك مجموعتان كاملتان من الأعلام مجموعة منها على يمين الشعار ومجموعة أخرى على يسار الشعار.

ويمكن وضع أعلام الدول المشاركة داخل الممرات المؤدية إلى قاعة

الاجتماعات كشكل من أشكال الاحتفال بالمناسبة.

(٦) القواعد العامة عند وجود أكثر من علم:

- إذا كانت المناسبة عيد وطني تحتفل به دولة أجنبية داخل سفارتها، يكون علم هذه الدولة في المكان الأول من حيث أسبقية الأعلام.
- إذا كانت المناسبة التي تقيمها السفارة في أحد الفنادق فتعتبر القاعة المقام فيها الحفل جزء من الدولة التي تقيم الحفل ولحين الانتهاء منه، ويكون لعلم تلك الدولة الأسبقية ويوضع في المكان الأول (أي تثبيت علم الدولة التي تقيم الاحتفال يسار الناظر، وعلم الدولة التي يقام على أرضها الاحتفال إلى يمين الناظر).
- إذا كان هناك احتفال تقيمه أحدى الهيئات الرسمية بالدولة لمناسبة معينة فإن علم الدولة يكون في المكان الأسبق (يسار الناظر).
- إذا أقيم احتفال مشترك بين أكثر من وزارة من وزارات الدولة أو هيئة حكومية، وبين سفارة من السفارات الممثلة في الدولة، تكون الأسبقية في رفع الأعلام لعلم الدولة، فيرفع علم الدولة إلى اليمين (يسار الناظر) ويرفع علم الدولة المشاركة في الاحتفال إلى اليسار (يمين الناظر).
- إذا كان هناك أكثر من دولة مشاركة في الاحتفال، يكون علم الدولة في الوسط وأعلام الدول الأخرى على اليمين واليسار وفق القاعدة

السابقة الإشارة إليها.

- إذا عقد مؤتمر على أرض دولة من الدول لا يعطيها أسبقية في الترتيب على الدول الأخرى في وضع الأعلام، والأسبقية الوحيدة التي تستمدها الدولة من عقد المؤتمر على أرضها هو رئاسة الدولة المضيفة للمؤتمر، وهذه الأسبقية متبعة في كافة المؤتمرات الدولية، وأصبحت عرفاً دولياً واجب الإتباع، وتسري تلك القاعدة على رؤساء الحكومات، ورؤساء الوزراء... إلخ.

الفصل الرابع
مراسم المؤتمرات والاجتماعات الدولية

تعتبر المؤتمرات أو الاجتماعات أحد الوسائل المتحضرة لمعالجة قضايا أو مشكلات محلية أو إقليمية أو دولية وتبادل المعلومات بشأنها، وإصدار القرارات أو التوصيات اللازمة، وقد تطورت صناعة المؤتمرات والاجتماعات تطوراً كبير في السنوات الأخيرة وبصفة خاصة المؤتمرات الدولية، ولقد أدى ذلك إلى أن أصبحت تلك الصناعة على درجة عالية من الرقي، ونتيجة التطور في صناعة المؤتمرات الدولية فقد أدى ذلك إلى تطور فكر مراسم المؤتمرات الدولية والاهتمام به باعتباره أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها نجاح المؤتمر.

ويجب على رجل المراسم قبل إعداد المراسم الواجب تطبيقها خلال

المؤتمر الدولي الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية: لماذا يعقد المؤتمر؟، وما هي السلطات المخولة لهذا المؤتمر؟،من سيحضر المؤتمر؟ كيف ومتى؟ ما هي المستندات؟

وتتشكل الوفود إلى المؤتمرات الكبرى سواء كانت هذه المؤتمرات تعالج موضوعات سياسية أو اقتصادية أو فنية أو علمية.. إلخ من رئيس لوفد الدولة، ويكون لرئيس الوفد حق التحدث باسم الدولة وأعضاء الوفد المصاحب له.

وسنركز في هذا الفصل على مراسم الجلسة الافتتاحية للمؤتمرات الدولية على اعتبار أن جميع فصول الجزء الثاني من هذا المؤلف تعالج وتكمل موضوع مراسم المؤتمرات الدولية وذلك على النحو التالي:

- جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات أو الاجتماعات الدولية الهامة أن يحدد عدد أعضاء كل وفد من الوفود المشاركة.
- يتوقف عدد أعضاء وفود الدول في المؤتمرات العادية على قدر النتائج التي ترغب كل دولة في تحقيقها.
- يجتمع أعضاء وفود الدول المشاركة في المؤتمر لأول مرة في جلسة يطلق عليها "الجلسة الافتتاحية للمؤتمر" ويتولى رئاسة الجلسة الافتتاحية عادة شخصية كبيرة من الدولة التي وجهت الدعوة إلى المؤتمر أو شخصية كبيرة من الدولة صاحبة المشكلة موضوع

المؤتمر، وقد يوضع المؤتمر أو الاجتماع الدولي تحت رعاية رئيس الدولة المضيفة، وفي بعض الحالات وفقاً لأهمية المؤتمر فقد يلقى رئيس الدولة المضيفة كلمة تتضمن الترحيب بالوفود، والتمنيات لهم بالتوفيق في أعمالهم، وغالباً ما تكون كلمة مجاملة، وقد ينيب رئيس الدولة عنه من يتولى قراءة كلمته.

- جرى العرف الدولي في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى أن يختار وفد الدولة المضيفة من بين رؤساء الوفود شخصاً ليكون عميد السن للمؤتمر (أكبر أعضاء الوفود سناً)، ويجلس بجوار رئيس الشرف للمؤتمر في جلسته الافتتاحية، ويقوم بإلقاء كلمة الشكر نيابة عن الوفود، ثم يقترح على رؤساء وأعضاء المؤتمر اختيار إحدى الشخصيات المرموقة لمنصب الرئاسة، وعادة يتم اختياره من الدولة المضيفة، وهذا الإجراء المراسمي غالباً ما يتم الاتفاق عليه قبل انعقاد المؤتمر.
- بعد أن يوافق رؤساء الوفود والأعضاء على اسم رئيس المؤتمر – وتكون الموافقة غالباً بالتصفيق – ينتقل رئيس المؤتمر الذي تمت الموافقة على رئاسته للمؤتمر، ويتولى إدارة الجلسة الافتتاحية لانتخاب رؤساء الوفود نائب أو أكثر لرئيس المؤتمر من بين ممثلي الدول أعضاء المؤتمر، ويدعوهم معه على المنصة، كما يتم انتخاب

مقرراً لجلسات المؤتمر، إن كان هذا الإجراء ليس غالباً في كل المؤتمرات الدولية.

- يتولى رئيس المؤتمر أو نائبه – في حالة غيابه – افتتاح جلسات المؤتمر، وإدارتها وفضها حتى نهاية أعمال المؤتمر.
- غالباً تكون جلسات المؤتمرات الدولية علنية إلا إذا قرر رئيس المؤتمر بعد موافقة أغلبية الأعضاء عقد جلسات غير علنية يقتصر حضورها على رؤساء الوفود والأعضاء فقط وتسمى الجلسة في هذه الحالة اجتماع مغلق.
- يستعرض رئيس المؤتمر في أول جلسة جدول الأعمال المؤقت الذي تم إعداده بمعرفة السكرتارية الدائمة للجمعية الدولية أو الاتحاد الدولي الداعي أو الدولة صاحبة المؤتمر أو الدولة الداعية إلى عقد المؤتمر، وقد يتفق عليه أو يدخل عليه أعضاء المؤتمر من خلال رئيسه بعض التعديلات، وبشرط ألا تمس هذه التعديلات جوهر موضوع المؤتمر، وعندما تتم الموافقة على بنود جدول الأعمال من رؤساء الوفود والوفود المشاركة يصبح جدولاً نهائياً لأعمال المؤتمر.
- قد يحث في بعض المؤتمرات الدولية الكبرى وبصفة خاصة المؤتمرات السياسية أن يجتمع مندوبو الدول العظمى لبحث موضوعات معينة فيختلفون على ترتيب موضوعات جدول

الأعمال، وقد تستغرق الموافقة النهائية على هذا الجدول عدة جلسات حتى يتم تقريب وجهات النظر.

- يبدأ المؤتمر ببحث مشروع لائحة إجراءاته الداخلية التي سيسير عليها في المناقشة واتخاذ التوصيات أو القرارات إذا كان المؤتمر ينعقد في أول دورة له، وعندما يقرر رؤساء وأعضاء الوفود هذه اللائحة يطلق عليها لائحة الإجراءات الداخلية.
- إذا كان جدول أعمال المؤتمر يشتمل على موضوعات متنوعة، فلتسهيل عمل المؤتمر ولسرعة الإنجاز يتم تشكيل لجان، وهذه اللجان قد تشكل لجان فرعية إذا كان الموضوع يستدعي بحث أمور فنية متخصصة ومعقدة، ويعين أعضاء المؤتمر رؤساء الوفود رئيساً لكل لجنة أو لجنة فرعية، وتختار كل لجنة تم تعينها مقرراً لها من بين الأعضاء فيها يتولى عرض تقرير اللجنة وتوصياتها على رؤساء وأعضاء المؤتمر خلال جلساته العامة، وقد يوافق المؤتمر العام على تقرير اللجنة وتوصياتها أو يعدلها أو يعيد التقرير إلى اللجنة لاستكمال بعض الأمور والعرض مرة أخرى.
- جرى العرف الدولي أن يكون التصويت عادة على التوصيات أو القرارات سواء بالقبول أو الرفض برفع الأيدي، ويتولى رئيس المؤتمر عملية عد الأصوات، وإعلان النتيجة، ويعتبر مبدأ الأغلبية

المطلقة هو المبدأ الغالب في عملية عد الأصوات، وغالباً ينص في اللائحة الداخلية للمؤتمر على طريقة التصويت على القرارات.

- بالنسبة للمؤتمرات الفنية أو العلمية يقدم أعضاء الوفود أو بعضهم وقبل انعقاد المؤتمر بوقت مناسب أبحاثاً تعرض قبل المؤتمر على لجان خاصة للنظر في قبولها أو رفضها فإذا قبلت هذه الأبحاث تعرض على المؤتمر في جلساته لمناقشتها واتخاذ التوصيات المناسبة لكل منها.
- بعد انتهاء أعمال المؤتمر بوقتٍ قصير يصدر عن المؤتمر تقريراً ويتضمن هذا التقرير نتائج وتوصيات المؤتمر التي تم إقرارها.
- تعتبر جميع قرارات المؤتمرات الدولية توصيات غير ملزمة لحكومات الدول المشاركة في أعمال المؤتمر والوصول إلى نص معاهدة أو اتفاقية دولية أو قرار يلزم حكومات الدول المشاركة في المؤتمر يقدم رئيس الوفد وثيقة تفويض صادرة من رئيس دولته أو وزير خارجيتها ينص فيها على تفويضه حق الاشتراك في جلسات المؤتمر، والتحدث باسم حكومته والتوقيع على الاتفاقية ووثائقها الرسمية، و قد يكون هذا التفويض متضمناً التحفظ بشرط القبول اللاحق، أو بشرط التصديق وإلى أن تتولى الدولة التصديق على الوثيقة وفقاً لدستورها.

الفهرس

السلسلة التطويرية
١١





المعهد التطويري

www.alsader-sis.net
altedhwery@yahoo.com
+٩٦٤٧٨٠٦٨٦٦٠٠١
+9647806866001

مؤسسة علمية إنمائية تعنى بشؤون البحث العلمي بحثاً ودرساً والإرتقاء بالموارد البشرية لمواكبة التطور العالمي